جامعة النجاح الوطنية
كلية الدراسات العليا

واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر العاملين فيها

إعداد
مريم جميل محمد مياله

إشراف
أ.د. عبد محمد عساف د. مجيد منصور

قدمت هذه الأطروحة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربويـــة بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين.

2013

واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر العاملين فيها

إعداد

مريم جميل محمد مياله

نوقشت هذه الأطروحة بتاريخ: 9 / 4 / 2013م، وأجيزت.

أعضاء لجنة المناقشة		التوقيع
1. أ. د. عبد محمد عساف	/ مشرفاً ورئيسا	....
2. د. مجيد منصور	/ مشرفاً ثانياً	....
3. د. أحمد فتيحه	/ ممتحنا خارجياً	....
4. أ.د غسان حسين الحلو	/ ممتحنا داخلياً	....

الإهداء

إلى والدي الحبيب............ والدتي الحنونة

إلى زوجي الغالي................. محمد

إلى أخوتي......عماد، مؤيد، إياد

وأخواتي.........هاله، نهاية، سناء

إلى صديقتي الغالية.......... عندليب ذوقان

إلى من كانت تشجعني وتساندي دوماً.....خالتي أم بكر العدوي

أقدم ثمرة جهدي المتواضع

الشكر والتقدير

بعد أن منّ الله عليّ بإتمام هذه الرسالة، لا يسعني إلا أن أتقدم بالشكر الجزيل وعظيم الامتنان إلى الذين وقفوا إلى جانبي بمساعدتهم وتوجيهاتهم وأخص بالذكر الدكتور عبد عساف والدكتور مجيد منصور اللذين أشرفا على هذه الرسالة. وقدما لي الدعم والإرشاد والآراء السديدة والتشجيع مما دفع بهذه الرسالة إلى النور وأخرجها إلى قوائم البحث العلمي.

أتقدم بالشكر إلى العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات فلسطين على ما بذلوه من جهد وتعاون من أجل تسهيل مهمتي في مكاتب مديريات التربية والتعليم.

الباحثة

الإقرار

أنا الموقعة أدناه، مقدمة الرسالة التي تحمل العنوان : **واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر العاملين فيها**

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هو نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة كاملة، أو أي جزء منها لم يُقدم من قبل لنيل أي درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أي مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

Declaration

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the researcher's own work, and has not been submitted elsewhere for any other degree or qualification.

Student's Name: **اسم الطالبة:**

Signature: **التوقيع :**

Date: **التاريخ :**

فهرس المحتويات

رقـــــم الصفحة	الموضوع
ب	**الإهداء**
ت	**الشكر والتقدير**
ج	**الإقرار**
ح	**فهرس المحتويات**
ر	**فهرس الجداول**
ش	**الملخص**
1	**الفصل الأول مقدمة الدراسة وخلفيتها النظرية**
2	مقدمة الدراسة
7	مشكلة الدراسة
8	أسئلة الدراسة
9	فرضيات الدراسة
10	أهداف الدراسة
11	أهمية الدراسة
12	حدود الدراسة
12	مصطلحات الدراسة
14	**الفصل الثاني - الأدب النظري والدراسات السابقة**
15	النظام والمعلومات ونظم المعلومات الإدارية
15	أولاً: ماهية النظام و المعلومات
17	عناصر النظام
18	المعلومات
19	مصادر المعلومات
19	كيفية توفير المعلومات للنظام
20	السمات الأساسية للمعلومات
21	أنواع المعلومات
21	إدارة المعلومات

ثانياً: ماهية نظم المعلومات الإدارية	22
تعريف نظم المعلومات الإدارية	22
أنشطة نظام المعلومات	23
أنواع وأصناف نظم المعلومات الإدارية	23
الأدوار الأساسية لنظم المعلومات في المنظمات	24
أهداف نظم المعلومات الإدارية	24
أهمية نظم المعلومات الإدارية	24
مكونات نظم المعلومات الإدارية	25
فوائد نظم المعلومات الإدارية	26
المستلزمات الأساسية لنظم المعلومات الإدارية	26
وظائف نظام المعلومات الإدارية	27
العوامل المؤثرة في نظام المعلومات	27
دورة حياة نظم المعلومات الإدارية	28
معايير كفاءة نظم المعلومات الإدارية	29
أهم التحديات التي تواجه نظم المعلومات	29
أسباب نجاح وفشل نظام المعلومات	30
تحديات تواجه بناء وتطوير نظم المعلومات الإدارية	31
نظم المعلومات التربوية	**32**
أولاً: إدارة نظم المعلومات التربوية	32
المراحل التي يمر بها نظام المعلومات التربوية	33
متطلبات الموارد البشرية والهيكل التنظيمي لنظام المعلومات التربوي	35
اللامركزية في نظام المعلومات التربوية	36
ثانياً: نظم المعلومات التربوية الفلسطينية	37
لمحة تاريخية حول نظم المعلومات التربوية الفلسطينية	37
نظم المعلومات وتقنيات التعليم في فلسطين واستخداماتها	38
قواعد البيانات التربوية في فلسطين	38
الأهداف العامة لقواعد البيانات التربوية الفلسطينية	38
مجالات الإفادة من المعلومات التربوية لفلسطينية	39

عملية اتخاذ القرارات	39
تعريف عملية اتخاذ القرار	40
خطوات اتخاذ القرار	40
مراحل خطوات اتخاذ القرار	42
عناصر عملية اتخاذ القرارات	44
أنواع القرارات الإدارية	45
حالات اتخاذ القرارات	46
أنماط لبعض القادة متخذي القرارات	47
العوامل المؤثرة في صنع القرارات	48
معوقات القرار الفعال الرشيد	49
نظم المعلومات الإدارية وعملية اتخاذ القرار التربوي	49
نظم مساندة القرارات	50
مكونات نظم مساندة القرارات	50
خطوات استخدام نظم مساندة القرارات	51
العلاقة بين منتجي المعلومات ومستخدميها ومتخذي القرارات	52
أنواع المعلومات وفقاً لنوع القرار في المستويات الإدارية	52
ثانياً: الدراسات السابقة	54
أولاً: الدراسات العربية	54
ثانياً: الدراسات الأجنبية	73
الفصل الثالث: المنهجية ومجتمع الدراسة وعينتها	79
المنهج العلمي المستخدم	80
مجتمع الدراسة	80
عينة الدراسة	81
أداة الدراسة	85
صدق الأداة	88
اختبار ثبات الأداة	89
إجراءات الدراسة	90
تصميم الدراسة	91

المعالجات الإحصائية	91
الفصل الرابع: تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات	93
تحليل أسئلة الدراسة	94
تحليل السؤال الأول	95
تحليل السؤال الثاني	97
تحليل السؤال الثالث	99
تحليل السؤال الرابع	101
اختبار فرضيات الدراسة	103
اختبار الفرضية الأولى	103
اختبار الفرضية الثانية	105
اختبار الفرضية الثالثة	107
اختبار الفرضية الرابعة	110
اختبار الفرضية الخامسة	115
اختبار الفرضية السادسة	118
الفصل الخامس: النتائج والتوصيات	123
النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة	124
النتائج المتعلقة بفروض الدراسة	129
التوصيات المتعلقة بمجال واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية	136
التوصيات المتعلقة بمجال واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم	136
التوصيات المتعلقة بمجال الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات	137
المصادر والمراجع	138
الملخص الإنجليزي	b

فهرس الجداول

الجدول	الجدول	الرقم
(1)	توزيع مجتمع الدراسة حسب المحافظات الفلسطينية	81
(2)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	82
(3)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	82
(4)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	83
(5)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة	84
(6)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد دورات في الحاسب الآلي	84
(7)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات العمر	85
(8)	مجالات الدراسة	86
(9)	درجات المقياس الثنائي	87
(10)	مقياس ليكرت الخماسي	87
(11)	الصدق ألعاملي	88
(12)	معامل ثبات الدراسة باستخدام معادلة كرونباخ ألفا في ما يتعلق بمجالات الدراسة	90
(13)	الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة لبنود المجال الأول مرتبة تنازليا وفق المتوسط الحسابي (واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية	96
(14)	الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة لبنود مجال تقييم المعلومات مرتبة تنازليا وفق المتوسط الحسابي والنسبة المئوية ودرجة الموافقة	98
(15)	الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة لمجال الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية	99
(16)	مصفوفة معاملات ارتباط بيرسون بين بنود المجال الثاني (تأثير نظم المعلومات الإدارية المستخدم في مديريات التربية والتعليم) والمجال الثالث (الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات)	102

(17)	نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير الوظيفة	103
(18)	نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس	105
(19)	الوصف الإحصائي لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير المؤهل العلمي	107
(20)	نتائج اختبار التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير المؤهل العلمي	108
(21)	اختبار المقارنات البعدية LSD لمعرفة الفروق بين بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو المجال الثاني واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم تعزى لمتغير المؤهل العلمي	110
(22)	الوصف الإحصائي لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة	111
(23)	نتائج اختبار التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة	112

(24)	يبين اختبار المقارنات البعدية LSD لمعرفة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو المجال الثالث الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات تعزى لمتغير سنوات الخبرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة	114
(25)	الوصف الإحصائي لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير عدد الدورات في الحاسب الآلي	115
(26)	نتائج اختبار التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير عدد الدورات في الحاسب	116
(27)	الوصف الإحصائي لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات العمر	118
(28)	نتائج اختبار التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات العمر	119
(29)	اختبار المقارنات البعدية LSD لمعرفة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو المجال الثاني واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم تعزى لمتغير سنوات العمر	121

"واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية"

إعداد

مريم جميل مياله

إشراف

أ.د. عبد عساف   د. مجيد منصور

الملخص

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية كما هدفت أيضاً التعرف على بعض متغيرات الدراسة مثل الوظيفة والجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، وعدد الدورات في الحاسب الآلي التي التحق بها الموظف والعمر.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة، قامت الباحثة بتطوير استبانة تم توزيعها على عينة مقدارها (263) فرداً وبعد تجميعها، تم ترميزها وإدخالها إلى الحاسوب ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

أشارت نتائج الدراسة إلى وجود درجة استجابة كبيرة جداً في استجابات عينة الدراسة على المجال الأول والمتمثل بمجال واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية، في حين كان هناك درجة استجابة متوسطة على فقرات المجالين الثاني والثالث وهما: تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم، والأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات، كما أشارت النتائج أيضاً إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية في المجالين الأول والثاني تعزى لمتغير الوظيفة ولصالح موظف في حين كان هناك فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α=0.05) في المجال الثاني تعزى

لمتغيرات (الجنس، والمؤهل والعمر) ولصالح (أنثى، ومؤهل دبلوم وعمر أقل من 5 سنوات). من ناحية أخرى وجدت فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α=0.05) في المجال الثالث تعزى لمتغير سنوات الخبرة ولصالح (الخبرة أقل من 5 سنوات)، في حين لا توجد هناك فروق دالة إحصائيا تعزى لعدد دورات الحاسوب التي التحق بها الموظف.

وفي ضوء نتائج الدراسة، اقترحت الباحثة جملة من التوصيات كان أهمها: ضرورة بناء نظام معلوماتي متكامل في مديريات التربية ورفع عملية التبادل الإلكتروني بواسطة الإنترنت وذلك لتقليل الوقت والجهد وزيادة سرعة إنجاز الأعمال وضرورة استخدام وسائل متطورة في الوسائل المستخدمة لتوصيل واستقبال المعلومات وضرورة قيام الموظفين بإبداء آرائهم وضرورة التحديث المستمر للمعلومات ورفع مستوى التعاون والتنسيق بين الأقسام المختلفة في المديريات بالإضافة إلى العمل على تلبية احتياجات موظفي الأقسام في مجال المعلومات الوظيفية، وأن يتم استخدام أساليب تحليل نظم حديث في عملية اتخاذ القرار، وأخيراً ضرورة العمل على إشراك الإداريين في عملية اتخاذ القرارات في مديريات التربية والتعليم في المحافظات المختلفة وذلك لمصلحة العمل.

الفصل الأول

مقدمة الدراسة وخلفيتها النظرية

- مقدمة
- أهدف الدارسة
- أسئلة الدراسة
- فرضيات الدراسة
- أهمية الدراسة
- حدود الدراسة
- مصطلحات الدراسة

الفصل الأول

مقدمة الدراسة وخلفيتها النظرية

مقدمة الدراسة:

تعد المعلومات اليوم - موردا رئيسيا من موارد المنظمات، فهي تشكل العنصر الحاسم والأساسي للمنظمة لتحقيق رسالتها وتحقيق أهدافها، فنحن نعيش في القرن الحادي والعشرين الذي أطلق عليه عصر المعلوماتية والانفجار المعرفي، والتي تدل على سرعة تداول المعلومات والإنتاج الهائل اليومي من المعلومات وسرعة تداولها مع شموليتها، لذلك أصبحت المعلومات جزءاً لا يتجزأ من نسيج الإدارة وموردا أساسياً يعتمد عليه في تدعيم العملية الإدارية.

إن تقدم الأمم وقوتها يقاس اليوم بمدى ما تمتلكه من معلومات في كافة مجالات الحياة، وهذا ما أكد عليه (Toffler, 1992) حين صرح أن حضارة اليوم والمستقبل هي حضارة تستند إلى المعلومات كمادة أولية وأساسية لها، وسوف تعيد الحضارة الجديدة بناء هيكل التعليم بناء على الأهمية الجديدة للمعلومات.

وأشار عبد الهادي (1992) أن المعلومات تحتل ركناً هاماً في البناء الإداري المعاصر، فهي أداة الربط الأساسية بين أجزاء التنظيم، وهي الوسيلة الرئيسية للإدارة في العمليات الإدارية المختلفة من تنسيق وتخطيط ومتابعة. فأصبحت المعلومات مورداً من الموارد المهمة لتحقيق أهداف المنظمات الحديثة.

وعلى الرغم من ضرورة توفر المعلومات لأي منظمة، إلا أن ذلك ليس كافياً لحل المشكلات التي قد تواجهها، فالمعلومات يجب أن توضع في نظام يسهل عملية الحصول عليها في الوقت المناسب. ويشير قنديلجي والجنابي (2005) أن نظم المعلومات تساعد الرؤساء والمعنيين في المنظمات المعاصرة على القيام بأعمال التجميع والمعالجة والخزن والنقل واسترجاع للبيانات والمعلومات المتاحة لديهم، فالمعلومات ترتبط بالمنظمة بمدى قدرتها ومساعدتها في صناعة

واتخاذ القرارات، فالمدير الفعال والناجح هو المدير الذي يسيطر على المعلومات المتوفرة في نظام معلوماته.

ونظراً لتعدد وظائف الإدارة في العصر الحديث، أصبح من الضروري للإدارة أن تكون على مستوى عالٍ من المهارة والدقة في الحصول على المعلومات وأساليب حفظها واسترجاعها، بالإضافة للحاجة إلى نظم اتصالات متقدمة بين المستويات الإدارية المختلفة حتى يتم انسياب المعلومات بشكل صحيح، حيث تعتمد جميع وظائف الإدارة على المعلومات وعلى الاستخدام الفعال لها، وقد جاءت نظم المعلومات الإدارية كواحدة من النظم القادرة على جمع ومعالجة وتصنيف، وحفظ البيانات والمعلومات التي يحتاجها متخذو القرارات للقيام بالوظائف الإدارية كافة، من تخطيط وتقويم وتنظيم وتوجيه ورقابة على مجالات العمل في أقسام ودوائر المنظمة كافة (الشرابي،2008).

إن الاحتفاظ بنظام جيد للمعلومات وتطويره له علاقة مباشرة بنمو المنظمة، وأن الحاجة إلى إنتاج معلومات أصبح من المتطلبات الأولى والأساسية للبقاء والاستمرار وليس فقط هدفاً لتحسين الكفاءة، وأن المسؤولية الرئيسية للإدارة هي إدارة نظم المعلومات بكفاءة حتى تتحقق أهداف المنظمة (البكري، 1997).

والإدارات التعليمية كأي منظمات أخرى بحاجة إلى نظام معلوماتي كفء يزودها بالمعلومة الصحيحة والمناسبة، لكي يساعدها على القيام بمهامها الإدارية المتعددة على الوجه المطلوب. فإدارات التربية والتعليم تمتلك أقساماً مهمتها تزويدها بالمعلومات التي تحتاج إليها. فالإداريون والتربويون يحتاجون إلى معلومات ليقوموا بأداء مهامهم ووظائفهم الإدارية، ولكن يجب تقديم هذه المعلومات في الوقت المناسب والمحدد، وأن تتسم هذه المعلومات بالإيجاز والوضوح والشمولية، وأن تكون خالية من الأخطاء، فالمعلومات تعد شرياناً حيوياً لكل مؤسسة، وبخاصة المؤسسات التربوية التي أصبحت تضم أعداداً كبيرة من الكوادر البشرية، الأمر الذي استدعى ضرورة الاهتمام بالمعلومات التربوية كي تقوم هذه المؤسسات بتحقيق أهدافها بكفاءة

وفاعلية. فكفاءة وفاعلية نظام الإدارة في المنظمة تعتمد بشكل مباشر على دقة المعلومات وصحتها (بله والنهار، 1991).

إن وزارة التربية والتعليم في فلسطين تعد من الوزارات الحساسة والمهمة، وأن إدخال نظم المعلومات وتقنياتها يكون له الأثر البالغ في تحسين الأداء والمخرجات على كافة المستويات، حيث أن وزارة التربية والتعليم في فلسطين تمتلك عددا لا يستهان به من موظفين وكوادر هذا من جانب، ومن جانب آخر هناك مسؤوليات كبيرة تقع على عاتق الوزارة، لذلك فهي بحاجة إلى نظام سهل يستوعب هذا العدد من الموظفين، وما يترتب عليهم من المسؤوليات والواجبات.

فأبرز ما يميز المعلومات التربوية أنها تتصل ببناء الإنسان الذي تستهدفه خطط التنمية الشاملة في جميع الدول على اختلاف درجة تقدمها ونموها، حيث أن توفير هذه المعلومات يعد ضمانة أساسية لفعالية السياسات والاستراتيجيات والخطط التعليمية والتربوية. ولذلك اهتمت وزارة التربية والتعليم في فلسطين بنظم المعلومات وتقنيات التعليم الفلسطينية منذ تسلم الوزارة مسؤولية التعليم في فلسطين عام 1994. حيث قبل هذه الفترة من عام 1994 كانت سلطات الاحتلال الإسرائيلية هي المخولة في تنظيم المعلومات التربوية وتجميعها عن طريق استمارات توزع على المدارس يجري تعبئتها وإرسالها للجهات المعنية، وكانت هذه الاستمارات تركز على الجانب الكمي الخالي من التفصيل مثل: عدد الطلبة والشعب والغرف الصفية، ولم تكن تعنى بأي شكل من الأشكال بالجانب النوعي كظاهرة التسرب في المدارس، ونوعية التعليم والتحصيل في المدارس ونوعية تأهيل المعلمين وغيرها (وزارة التربية والتعليم الفلسطينية).

إن اتخاذ القرارات في المؤسسات ليس دائماً بالعملية السهلة، فهي تتطلب كثيراً من نفاذ البصيرة والقدرة والعلم والمعرفة والخبرة، بالإضافة إلى ذلك فهي عملية معقدة تتشابك فيها كثير من العوامل وتؤثر فيها، لذلك فإن توفر نظام معلوماتي إداري يسهل من عمليات اتخاذ القرارات التي تحدد مدى قدرة وكفاءة الإدارة على الأداء الفعال، فجميع المديرين على مختلف المستويات الإدارية يتخذون عدداً من القرارات، بل ويمكن القول أن الفرد العادي منا يتخذ كل يوم عدد من

القرارات التي توجه حياته وتقوده نحو الأفضل. كما وأن عملية اتخاذ القرارات تؤثر على جميع أنشطة المنظمة، والتي من خلالها يتم تقييم أداء المديرين والأفراد في المنظمة، وتوفير المعلومات في الوقت المناسب، وأن تكون هذه المعلومات تتميز بالوضوح والدقة و المرونة وغيرها من الخصائص، وهي أمور كلها تساهم في صدور قرارات ذات فاعلية وكفاءة عالية تساعد في تحقيق أهداف النظام التربوي (عبوي، 2010).

وكما ذكر سايمون (Simon,1977) إن من أهم ما تنطوي عليه القيادة عملية اتخاذ القرارات، فالقائد الناجح يعمل من خلال آخرين ويتخذ قراراته المتنوعة لإثارة العاملين ودفعهم للعمل، كما تعكس طريقته في اتخاذ القرارات شخصيته وفلسفته القيادية، إذ تعتبر عملية اتخاذ القرارات شخصيته وفلسفته القيادية، كما وتعتبر تحليلاً للنمط القيادي الذي يلعبه القائد في قيادته وإدارته لمنظمته، فاتخاذ القرار هو قلب الإدارة وجوهرها. لذلك يجب على متخذ القرار أن يأخذ في الحسبان قبل اتخاذ القرار ضمان التعاون مع الأفراد في تنفيذ القرار، خاصة أنه ليس كل قرار يحقق رغبات الأفراد العاملين، فمنهم من يؤيد القرار ومنهم من يرى القرار يتعارض مع مصالحه، ومن ثم يبدأ في عرقلة تنفيذه، لذلك يجب على متخذ القرار أن يعي أبعاد هذا القرار وأسباب قبول أو رفض اتخاذه للموظفين. (Terry & Franklin, 1982).

يسهل توفر نظام معلوماتي إداري في عمليات اتخاذ القرارات، فعملية اتخاذ القرار من العمليات الأساسية على مستوى التنظيمات الصغيرة أو الكبيرة، فكيف الحال عندما نتكلم عن القطاع التربوي، هذا القطاع وما يحويه من عدد من المديريات بدءاً بالوزارة والمديريات، وصولاً إلى المدرسة وانتهاءً بالأسرة، فهو يشكل شريحة واسعة من المجتمع، يحتاج للكثير من المعلومات والبيانات التي يجب أن تكون متوفرة في الوقت المناسب، فكم قرار يصدر في اليوم الواحد يتعلق بالمجال التربوي والتعليمي. وقد ذكر سلام (1985) أن القرارات في النظام التعليمي تتناول مسائل عدة: كالسياسات والأهداف والخطط والاستراتيجيات والموارد، والمستفيدين في المجال التعليمي. فالقرار التعليمي يؤثر في كافة مدخلات العملية التعليمية

وعملياتها ومخرجاتها، بل ويشكل روح العملية التعليمية في كل مرحلة من مراحلهـا. واتخـاذ القرارات داخل النظام التعليمي يتم في مختلف مستوياته، فالقرارات الخاصة بمسائل عامة مثـل السياسة التعليمية، واستراتيجيات العمل، وخطط التعليم، وتقديم بعض الخدمات، مثل إعداد الكتب والتجهيزات والخدمات الصحية والتنسيق بين مختلف الوحدات الإدارية وغيرها، يقـع ضـمن مسؤوليات العاملين في أعلى مستويات اتخاذ القرارات بوزارة التربية والتعليم، والقرارات التي تتعلق بمسائل يومية مثل مشكلات الحضور والانتظام والممارسات التدريسية وغيرها، وجميعها تقع ضمن مسؤوليات العاملين في المدرسة.

يلاحظ مما سبق أن النظام التربوي نظام واسع وشامل، ويضم عدد كبير من العـاملين ويقدم الكثير من الخدمات، ويصدر كثير من القرارات باليوم، وكل هـذه القـرارات لا تكـون عشوائية بل تحتاج إلى قاعدة من البيانات والمعلومات الصحيحة والدقيقة، لأجل هذا كله يجـب توفر نظام معلوماتي يسهل الحصول على هذه المعلومات في الوقت والمكان المناسب للوصـول إلى قرارات صحيحة. وعندما نتحدث عن النظام التربـوي الفلـسطيني، فقـد بـدأ الاهتمـام بالمعلومات التربوية ونظمها منذ تسلم وزارة التربية والتعليم مسؤولية التعليم في فلسطين عـام 1994م، وذلك بإنشاء دائرة متخصصة للمعلومات والتوثيق والدراسات، بهدف توفير المعلومات للعاملين لاستخدامها في الوقت والمكان المناسب، حيث أن هذه الأمور تؤثر على عملية اتخـاذ القرار التربوي، وعلى استخدام نظم معالجة البيانات الكترونياً التي ينتج عنها توفير كثيـر مـن الوقت والجهد في عملية اتخاذ القرار التربوي.

ولكن التساؤل ينصب على واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربيـة والتعليم، ومدى كفاءة وفاعلية الأقسام الموجودة في مديريات التربية والتعليم للقيام بدورها على الوجه الأكمل، وكيف يؤثر هذا النظام على عملية اتخاذ القرار. وهذا ما سيتم الإجابة عليه مـن خلال هذه الدارسة. وتأمل الباحثة أن تسهم هذه الدراسة من خلال نتائجها وتوصياتها التعـرف على واقع نظم المعلومات التربوية في مديريات التربية والتعليم في محافظـات شـمال الـضفة

الغربية وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار، وهل يؤدي نظام المعلومات التربوية دوره الذي ينبغي أن يقوم به ووجد من أجله في مديريات التربية والتعليم، وكيف أثر على عملية اتخاذ القرار ليستفيد من نتائج هذه الدراسة كل القائمين على النظام التربوي الفلسطيني من أعلى الهرم إلى قاعدته.

مشكلة الدراسة

ازداد الاهتمام بالمعلومات الإدارية، وذلك نظراً لدورها في التأثير في نجاح المؤسسات لتحقيق أهدافها المنشودة في ظل التغيرات السريعة، والانفجار المعرفي وزيادة أعداد العاملين وتنوع الأنشطة، فالمعلومات الإدارية عززت قدرت المؤسسات لتحقيق أهدافها المرجوة. حيث تعيش منظمات اليوم في مجتمع المعلوماتية، المجتمع الذي أسهب الكتاب والباحثون في وصفه وتحديد خصائصه وآثاره، المجتمع الذي يتجاوز فيه الفرد حواجز الزمن والمسافات والحدود والوسائل التقليدية والبيروقراطية ويسعى إلى الإبداع والتجديد.

ويرى السالمي والدباغ (2000) أن مجال نظم المعلومات الإدارية شهد تطوراً هائلاً في السنوات الأخيرة، خصوصاً في ظل تقنية الحاسبات وثورة الاتصالات، الأمر الذي ساعد على ميكنة المعلومات بواسطة أنظمة الكمبيوتر المتطورة بالإضافة إلى ظهور الإنترنت، فاستحداث أقسام خاصة في المنظمات مهمتها جمع البيانات، معالجتها، وتنظيمها لكي يسهل الحصول عليها.

ويشير بله والنهار (1991) إلى أن الأقسام المختلفة في وزارات التربية والتعليم في دول العالم الثالث تقوم بجمع المعلومات بطرقها ووسائلها الخاصة دون أي محاولات لتوحيد جهودها، وربما يرجع ذلك إلى عدم إدراك هذه الأقسام أن ما يجمع من قبل قسم معين قد يكون مفيداً للقرارات التي يتخذها قسم آخر من ناحية، وإلى قيام الرؤية الواضحة لدى المخططين التربويين في مجال ربط المدخلات التربوية بالمخرجات مما ترتب عليه مبالغة في تقدير قدرة النظام التعليمي على جمع وتحليل ونشر المعلومات. وهذا كله يؤثر على اتخاذ القرار في المؤسسة التعليمية.

وإدارات التربية والتعليم في الضفة الغربية يوجد لديها وسائل لحفظ المعلومات واسترجاعها، حيث بدأ الاهتمام بالمعلومات التربوية وتقنياتها منذ تسلم وزارة التربية والتعليم الفلسطينية مسؤولية التعليم في فلسطين عام 1994م، حيث أولت وزارة التربية والتعليم الفلسطينية اهتماماً خاصاً بنظم المعلومات التربوية ومحاولة تطويرها بالشكل الذي يخدم تحقيق الأهداف الكبرى للنظام التعليمي الفلسطيني.

ولكن هل هذا الاهتمام كان بالمستوى المطلوب ومواكب للتطور الحاصل في هذا المجال، وأثر على عملية اتخاذ القرار، أم أن هناك حاجة لتطوير نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم. لذلك يمكن بلورة مشكلة الدراسة في السؤال التالي:

ما واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر العاملين فيها؟

ويتفرع من السؤال السابق الأسئلة الفرعية الآتية:

1- ما واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم من وجهة نظر العاملين فيها في محافظات شمال الضفة الغربية؟

2- ما واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم من حيث (الدقة، الشمول، المرونة، التوقيت المناسب، ووضوح المعلومات)

3- ما هي درجة الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات؟

4- ما هو تأثير نظم المعلومات الإدارية المستخدم في مديريات التربية على عملية اتخاذ القرار من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم؟

ومن هذه الأسئلة تنبثق الفرضيات التالية:

1 - لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية، تعزى لمتغير الوظيفة.

2 - لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية، وتأثيره على اتخاذ القرار، تعزى لمتغير الجنس.

3 - لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

4 - لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية، وتأثيره على اتخاذ القرار، تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

5 - لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية، وتأثيره على اتخاذ القرار، تعزى لمتغير عدد الدورات في الحاسب الآلي.

6- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية، وتأثيره على اتخاذ القرار، تعزى لمتغير العمر.

7- هل هناك علاقة بين نظم المعلومات الإدارية وعملية اتخاذ القرار في مديرات التربية والتعليم.

أهداف الدراسة

حاولت الدراسة تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف إلى درجة استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية.

- التعرف إلى المعوقات التي تحول دون استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية.

- التعرف إلى مقترحات أفراد العينة للتطوير نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية.

- التعرف إلى الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين أفراد مجتمع الدراسة في مديريات التربية التي تعزى إلى متغير (الجنس، الوظيفة، المؤهل الدراسي، الدورات في مجال الحاسب الآلي، الخبرة في مجال العمل الإداري).

- التعرف إلى تأثير العوامل السابقة على عملية اتخاذ القرار التربوي في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية.

أهمية الدراسة

يمكن إيجاز أهمية الدراسة بما يلي:

إن نظم المعلومات من أنجح الوسائل التي تجابه بها المنظمات العامة والخاصة تحديات العصر، بل أصبحت نظم المعلومات الإدارية هي المقياس الحقيقي الذي يفصل بين التقدم والتخلف ومن هنا تأتي :

الأهمية النظرية: تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية دور نظم المعلومات الإدارية في التطوير المنشود، نظرا لدورها في دعم الوظائف الإدارية الرئيسية في التخطيط، اتخاذ القرار... وغيرها من العمليات الإدارية المختلفة، من خلال ما توفره من معلومات يحتاجها العاملون، وما تمتاز به هذه المعلومات من الدقة والوضوح والشمول وتوفرها في الوقت المناسب، فهذه المعلومات هي الركيزة الأساسية لعملية اتخاذ القرار التربوي المناسب.

الأهمية التطبيقية: أنها تطبق على مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية، للتعرف إلى:

- واقع نظم المعلومات الإدارية في مديرات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية وتأثيرها على اتخاذ القرار.

- مواطن الخلل والقصور في نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية ومعالجة هذا الخلل، وكيف أثر ذلك على اتخاذ القرار.

- مساعدة متخذي القرار في مديرات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية على تطوير وتحسين نظم المعلومات الإدارية في مديرات التربية والتعليم بما يخدم عملية اتخاذ القرار.

- تسهم هذه الدراسة في إثارة اهتمام المسولين التربويين والعاملين في مديريات التربية والتعليم في فلسطين بأهمية نظم المعلومات الإدارية من خلال تأثيرها على عملية اتخاذ القرار.

- كما تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال النتائج والتوصيات التي توصل إليها الباحث.

حدود الدراسة:

المحدد البشري: الموظفون في مديريات التربية والتعليم.

المحدد الزماني: الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 2013.

المحدد المكاني: محافظات شمال الضفة الغربية.

المحدد الإجرائي: يمثل بأداة الدراسة التي تعتمد على مدى صدق الأداة وثباتها.

مصطلحات الدراسة

تعريف النظام: عرفه الصباغ (2000: 21): بأنه "مجموعة من الأجزاء المترابطة التي تتفاعل مع البيئة وبعضها مع بعض لتحقيق هدف ما، عن طريق قبول المدخلات وإنتاج المخرجات من خلال إجراء تحويلي منظم".

نظم المعلومات الإدارية: عرفه الحميدي وآخرون (2004: 47): بأنها "عبارة عن نظام منهجي محوسب قادر على تكامل البيانات بقصد توفير المعلومات الضرورية لصنع القرارات.

التعريف الإجرائي لنظم المعلومات الإدارية: الأشخاص والسجلات والبيانات والعمليات التي تعمل مع بعضها البعض لجمع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات بشكل منهجي لدعم عملية اتخاذ القرار.

محافظات شمال الضفة الغربية: نابلس، جنوب نابلس، طولكرم، جنين، قباطية، طوباس، سلفيت، قلقيلية.

عملية اتخاذ القرار: عرفه كنعان (2007: 250): "العملية التي من خلالها يتم اختيار بديل واحد من بين مجموعة من البدائل أو خلق وابتكار بدائل جديدة وذلك لتحقيق هدف أو مجموعة من

أهداف المنظمة في ضوء معطيات البيئة الداخلية والخارجية والموارد المتاحة للمنظمـــة خـــلال فترة زمنية معينة".

التعريف الإجرائي لعملية اتخاذ القرار: العملية التي يتم من خلالها التعـــرف إلـــى الخيـــارات والبدائل للوصول إلى الخيار الأمثل، وذلك من خلال التعرف إلى الظروف المحيطـــة وحـــسب متطلبات الموقف وفي حدود الزمن المتاح.

الفصل الثاني

الأدب النظري والدراسات السابقة

- الأدب النظري
- الدراسات السابقة
  - أولاً: الدراسات العربية
  - ثانياً: الدراسات الأجنبية

الفصل الثاني

الأدب النظري والدراسات السابقة

مقدمة

تم في هذا الفصل استعراض الأدب النظري والدراسات السابقة. ففي الأدب النظري تناول الحديث عن ثلاثة مجالات هي: النظام والمعلومات ونظم المعلومات الإدارية، ونظم المعلومات التربوية الفلسطينية، وعملية اتخاذ القرارات.

الأدب النظري:

تحتاج المنظمات في جميع مستوياتها إلى وجود النظام لتحقيق أهداف المؤسسة، وبالرغم من تعدد تعريفات النظام إلا أنها تشترك جميعها في أن النظام يتكون من مجموعة من الأجزاء تتفاعل وتتداخل مع بعضها البعض لتحقيق أهداف المؤسسة. وإدارة هذه المؤسسات يحتاج إلى معلومات متنوعة لتحقيق أهداف المؤسسة، فالمعلومات تسهم بشكل كبير في عملية اتخاذ القرار، لذلك تحدثنا هنا عن ماهية النظام والمعلومات.

النظام والمعلومات ونظم المعلومات الإدارية

أولاً: ماهية النظام والمعلومات

النظام (System): قام علماء الاجتماع باستعارة مصطلح النظام من العلوم الطبيعية، حيث يعرف النظام على شكل معادلات رياضية تصف المتغيرات، ولكن في العلوم الاجتماعية الأمر معقد نظرا لأننا نتعامل مع متغيرات متعددة الأبعاد، فالمدخل البديل والمتاح للباحثين في العلوم الاجتماعية هو التعريف الوصفي للنظام (الكردي والعبد، 22:2002).

لذلك تعددت تعريفات النظام، فمنها ما يشير إلى أنه: "مجموعة من الأجزاء أو النظم الفرعية التي تتداخل العلاقات بين بعضها وبين النظام الذي يضمها والتي يعتمد كل جزء منها على الآخر لتحقيق أهداف النظام الكلي". (المغربي،72:2002)

ويعرف الكيلاني وآخرون (41:2003) النظام هو: التركيب المنظم للأجزاء الذي يشكل وحـــدة مركبة مع علاقات متداخلة ولإنجازات متقاطعة فيما بين هذه الأجزاء وبـــين النظـــام والبيئـــة المحيطة به.

عرفه الصباح (1998: 21): "مجموعة أجزاء أو عناصر أو أقسام ترتبط مع بعــض بعلاقـــات منطقية، أي أنها تتكامل وتتفاعل مع بعضها البعض بغرض أهداف معينة، وذلك عـــن طريـــق تحويل المدخلات إلى مخرجات".

ويرى غراب وحجازي (1997: 65): "أن النظام مجموعة من المكونات أو العناصر التي تتعلق ببعضها وتتجه نحو تحقيق هدف مشترك، ويجب أن تكون هذه المكونات أو العناصر كُلاً وحداً". ويجب أن يكون لكل نظام إطار أو حدود تمير بين العناصر التي تكونه والعناصر التي لا تدخل فيه. ويطلق على كل ما يدخل ضمن إطار النظام اسم بيئة النظام. ويتبادل النظام عبـــر إطـــاره عدة علاقات مع النظم الأخرى ومع بيئته، ويحقق النظام أهدافه من خلال تحويل مدخلاته إلـــى مخرجات، ويتلقى النظام المدخلات من البيئة ثم يعيد مخرجاته إليها، وتقوم عناصر النظام إمـــا بعملية التحويل هذه أو تساندها وتسهلها.

إن جميع التعريفات المتعددة للنظام تشترك في أمور وهي:

- النظام يتكون من عناصر.
- العناصر تتفاعل وتتداخل مع بعضها البعض.
- تشترك العناصر وتتفاعل لتحقيق هدف معين.

فوزارة التربية والتعليم هي نظام كلي يحتوي على نظم فرعية مثل مـــديريات التربيـــة والتعليم، والمديريات تحتوي على نظم فرعية وهي الأقسام مثل قسم التخطيط التربـــوي، قـــسم الامتحانات، قسم شؤون الموظفين وغيرها من الأقسام.

عناصر النظام

تحتوي عناصر النظام على ما يلي: (سلطان، 2000)

أولاً: المدخلات (Inputs): وهي التي تزود النظـام باحتياجاتـه التـشغيلية وهـي المـوارد الاقتصادية كالأفراد، الأموال، المعدات، وتقوم المنظمة بالتزوّد بالبيانات من بيئتها وتعالجها إلى معلومات وتستخدمها في فعاليتها.

وفي مديريات التربية والتعليم المدخلات قد تمثل بالقوانين والأنظمة والتعليمات والـسجلات والتشريعات والأفراد من معلمين ومشرفين ومديرين وإداريين.

ثانياً: العمليـات (Processes): يقوم النظام بإجراء عمليات معالجة للمدخلات القادمة من البيئة ليتم تحويلها إلى مخرجات، لذلك فإن العمليات قد تكون على شكل آلة، أو إنـسان، أو حاسـب آلي، أو مهام تؤدى بواسطة أعضاء المنظمة.

وفي مديريات التربية والتعليم، العمليات تتمثل بما يقوم به جميع الإداريـين مـن أعمـال كالاجتماعات، والزيارات الميدانية، وتدقيق السجلات وغيرها.

ثالثاً: المخرجات (Outputs): تكون المخرجات عبارة عن مدخلات جـرى عليهـا عمليـات تحويلية، قد تكون على شكل معلومات أو خدمات، وتعد المخرجات ناتج العمليـات التحويليـة، وترتبط ارتباطاً وثيقاً بالهدف من وجود النظام.

وفي مديريات التربية والتعليم المخرجات تتمثل بتقديم خدمة للمعلمين مثلا إجراء التـنقلات حسب مكان السكن، والترقيات حسب المؤهل العلمي.

رابعاً: التغذية العكسية (Feedback): يتيح النظام إمكانية الحصول علـى معلومـات حـول المراحل الثلاث السابقة، بحيث يمكن إجراء تعديلات مرغوبة، وتعد التغذية العكسية جزءاً مـن مدخلات النظام.

وفي مديريات التربية والتعليم، قد تقرر عقد دورة تدريبية للمعلمين للأساليب الحديثة في التدريس، لأن المعلومات تشير إلى وجود ضعف في أساليب التدريس.

خامساً: بيئة النظام (System 's Environment): المنظمة نظام مفتوح قابل للتكيف لذلك فهو يتقاسم المدخلات والمخرجات مع الأنظمة الأخرى في البيئة، وتشمل بيئة النظام تلك العناصر المؤثرة في أداء النظام ولكنها تقع خارج النظام إلا القليل الذي يستطيع أن يفعله لرقابة سلوك هذه العناصر، رغم تأثيرها على النظام ومن ثم فإن عناصر البيئة ينظر إليها كمعطيات عند تحديد وتحليل مشاكل النظام.

وفي مجال التعليم يعتبر المجتمع المحيط بالمدرسة كالأسرة مثلاً - لها دور كبير في الإرتقاء بالمستوى التعليمي من خلال متابعة الطلاب.

المعلومات (Information)

تعد المعلومات العنصر الأساسي في مختلف الأنشطة التي تمارسها الإدارة كالتخطيط، التنظيم، التوجيه، والرقابة، ولها أهمية حيوية في عمليات الاتصال والتواصل واتخاذ القرارات. فالمعلومات قد تستخدم إلى ما هو موجود، أو تستخدم لتصحيح أو لتأكيد معلومات سابقة، أو أنها تحتوي على مفاجأة، أي أنها تحتوي جديداً لا يعرفه من استقبلها من قبل. والمعلومات قيمة بالنسبة لمتخذ القرارات، حيث أنها تغير من الاحتمالات الخاصة بالنتائج المتوقعة، في الموقف الذي يتخذ فيه القرار (الصباح، 1998).

وتعرّف المعلومات على أنها: "البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر فائدة للفرد، والتي لها قيمة لمتخذ القرار حيث أنها تعد من الاحتمالات الخاصة بالنتائج المتوقعة في الموقف الذي يتخذ فيه القرار" (ياغي،1998: 52)

وعرّف المغربي (2002: 76) المعلومات بأنها: "نتائج عمليات المعالجة التي تجري على البيانات أو بمعنى آخر هي: بيانات تم معالجتها بحيث أصبحت في صورة صالحة للاستفادة منها في اتخاذ القرار".

وعند الحديث عن المعلومات لابد من التميز بين مصطلح المعلومات والبيانات، حيث أن هناك من يخلط بين المفهومين. فالبيانات كما عرفها الصباح (1998): عناصر من الحقيقة ما زالت تفتقر إلى المعنى العام، لذا يتوجب تحويلها إلى معلومات، أو هي معلومات ما زال الغموض يكتنفها (فالبيانات) مادة خام توظف على شكل مدخلات.

وهناك فارق في المعنى بين البيانات والمعلومات. إذ تشمل البيانات عناصر من الحقيقة، يتم تحويلها إلى معلومات، وتسمى عملية التحويل هذه بـ"تشغيل أو معالجة البيانات".وهناك اختلاف بين المعلومات والبيانات، فالبيانات (Data) عبارة عن: حقائق غير مترابطة كأرقام أو كلمات ولا تعطي معنى لمتلقيها، كما أنها عبارة عن المادة الخام المسجلة كرموز، أو جمل، أو عبارات يمكن للإنسان تفسيرها، أو تعليلها. أما المعلومات فهي نتيجة تجهيز أو معالجة البيانات أو هي نتاج التفسيرات، أو التعليلات، والتي عادة ما تأخذ شكل تقرير مركب من هذه البيانات (عبد الهدي، وبوعزة، 1994).

مصادر المعلومات

مصدر المعلومات هو ما يحصل منه الفرد على معلومات تحقق احتياجاته وترضي اهتماماته، ويجب على المديرين الاهتمام بمصادر المعلومات المختلفة ليكونوا قادرين على الإدراك والتنبؤ بالمشكلات المتوقعة الموجودة في نظام المعلومات (عبد الهادي، 1992).

فمصادر المعلومات تقسم إلى مصادر أولية (الملاحظة، التجارب، البحث الميداني، التقدير الشخصي)، ومصادر ثانوية (مصادر خارجية، مطبوعات ومنشورات، الأجهزة الحكومية) (البكري، 1997)

كيفية توفير المعلومات للنظام:

أمر توفير المعلومات للنظام لا يترك لعوامل المصادفة وإنما يجب إخضاعه لمنطق التخطيط والتنظيم، وذلك بدءاً من تحديد الاحتياجات من المعلومات، بحيث تتميز بالدقة والكفاية،

ومن ثم تصميم نظام للمعلومات يتضمن عمليات إنتاج المعلومات وتجميعها والتعامل معها وتداولها وحفظها وتجديد المعلومات بإضافة أو حذف معلومات، وصولاً إلى استخدام المعلومات والاستفادة منها في أغراض الاتصالات والقرارات (المصري، 2000).

السمات الأساسية للمعلومات:

إن من أهم السمات التي يجب أن تتميز بها المعلومات (الكيلاني وآخرون، 2003):

1- الوضوح: إن وضوح المعلومات يجعلها أكثر فائدة في المجال المطلوب، ولزيادة الوضوح في المعلومات يتم ما يلي:

- وضع المعلومات والإحصائيات في جداول متكاملة عن المجال المطلوب بحيث تتسم بالسهولة.
- دمج المتغيرات المتشابهة وفصل المتغيرات المختلفة.
- استخدام النسب المئوية في توضيح المعلومات.

2- الدقة: إن دقة البيانات يجعل النتائج (المعلومات) دقيقة ومعتمداً عليها في المجال المطلوب منها أي تخفيض نسبة الخطأ الموجودة والناتجة عن العمليات الحسابية المختلفة.

3- الشمولية: أي شمولها وتمثيلها للمجال المطلوب جمعها من أجله.

4- السرعة: ويقصد بالسرعة هنا إمكانية توفير المعلومات بفترة زمنية قصيرة مع مراعاة الوضوح والدقة عند جمعها.

5- المرونة: قابليتها على التكيف للاستخدام بأكثر من مستخدم، وقابليتها للتطوير والتحديث، فالمعلومات التي يمكن استخدامها بواسطة العديد من المستفيدين في تطبيقات متعددة تكون أكثر مرونة من المعلومات التي يمكن استخدامها في تطبيق واحد.

6- التكلفة: أي العائد المتوقع من البيانات أكبر من كلفة الحصول عليها.

7- الواقعية: والتي تعتبر العنصر الحاسم للبيانات أي أن البيانات يجب أن تكون ممثلة للواقع أي مأخوذة من واقع حالة المشكلة.

أنواع المعلومات:

تعدد المعايير المستخدمة في تصنيف المعلومات تبعاً للهدف منها، حيث أشار عبد الهادي (1984) إلى أنه يمكن تقسيم المعلومات إلى ثلاث فئات هي:

1- المعلومات الإنمائية: وهي المعلومات التي تساعد على الإنماء والتطوير.

2- المعلومات البيداغوجية (التعليمية): وهي التي تحتاجها الإدارة في المؤسسات التعليمية مثل الجامعات والمدارس، أي تساعد على التعلم.

3- المعلومات الإنجازية: وهي المعلومات التي تساعد على الإنجاز.

ويرى الحميدي وزملاؤه (2005) أنه يمكن تصنيف المعلومات وفقاً للمعايير التالية:

زمن المعلومات: (فقد تكون المعلومات تاريخية أو مستقبلية). شكل المعلومات: (فقد تكون المعلومات ملخصة أو تفصيلية). صفة المعلومات: (فقد تكون متوقعة أو غير متوقعة). مصدر المعلومات: (قد تأتي المعلومات من مصادر داخلية أو خارجية). تنظيم المعلومات: (قد تكون منظمة أو غير منظمة).

إدارة المعلومات

للإلمام بما يقصد بإدارة المعلومات، فلا بد من الاهتمام بالعناصر التالية: (ضرورة توفر المعلومات ودور الحاسوب في ذلك، أهمية المعلومات للمدراء، الاهتمام بخواص المعلومات من قبل المدراء، تعريف وإدارة المعلومات) وهذه العناصر تشكل بالنهاية إطار نظرياً لمفهوم إدارة المعلومات (رايموند، 1986).

فالمدراء يحتاجون للمعلومات بصفة دائمة، لأداء واجباتهم ولكن الجديد في الأمر هو ضـــرورة توفر المعلومات، أي أن تكون المعلومات متوفرة قبل اتخاذ القرار، والحاسوب هو الذي جعــل هذا الشيء ممكناً.

ثانياً: ماهية نظم المعلومات الإدارية

تعريف نظم المعلومات الإدارية

تعددت المحاولات التي اهتمت بوضع تعريف نظم المعلومات، حيث ذكر الكثير من الباحثين أنه لا يوجد تعريف جامع شامل محدد لنظم المعلومات الإدارية.

ذكر الطائي (2005) أن هناك اتجاهين أساسيين لتحديد مفهوم نظم المعلومات الإدارية:

الاتجاه الأول: يركز على الجانب التصميمي (المادي) على نحو أســـاس كأحـــد المقومـــات أو الخصائص المميزة بسبب تحديده لنظام المعلومات الإدارية مـــن خـــلال تركيبـــة وخـــصائص التصميم. ويمثل هذا الاتجاه تعريف الكاتب (لوكاس Lucas) الذي عـــرف نظـــم المعلومـــات الإدارية بأنها "مجموعة من الإجراءات والبرمجيـــات والآلات والتركيبـــات وعلـــم المنـــاهج الضرورية لمعالجة البيانات واسترجاعها والتي تعد ضرورية لإدارة المنظمة".

الاتجاه الثاني: يركز على الوظائف الأساسية للنظام وهدف النظام الذي يسعى إلى تحقيقه بتوفير المعلومات للإدارة، ونظام المعلومات لا يعد كذلك إلا إذا قامت الإدارة باستخدامه والاستفادة من مخرجاته. ومن الأمثلة على هذا الاتجاه تعريف (جروسمان Grossman)"هو النظـــام الـــذي يزود الإدارة بالمعلومات التي تحتاجها في إدارة نشاطات المنظمة".

يرى الحسنية (1998: 42) أن نظام المعلومات هو: "مجموعـــة مـــن الأفـــراد والتجهيـــزات والإجراءات والبرمجيات، وقواعد البيانات تعمل يدوياً أو ميكانيكياً أو آلياً على جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها ومن ثم بثها للمستفيد".

ويرى الزعبي (2004: 22) أن نظم المعلومات عبارة عن النظام الذي يتكون من مجموعة من الأجزاء (المعلومات، الأفراد، التجهيزات، الإجراءات) المترابطة والتي تعمل معاً بشكل متناسق من خلال مجموعة من العمليات المنتظمة (تجميع، تخزين، معالجة، تحليل) وعرض المخرجات بأشكال مختلفة، بحيث تدعم هذه المخرجات المستفيدين من النظـــام لتـــسهيل القيـــام بأعمـــالهم المختلفة.

وعرف ميردك وروس (Murdick and Ross, 1976): أنظمة المعلومات الإدارية أو (نظام المعلومات الإداري MIS) باعتباره مجموعة تتكون من الأفراد والأجهزة التي تتولى عمليـــات جمع ومعالجة وخزن البيانات واسترجاعها بغية تقليل حالة عدم التأكد من اتخاذ القرارات، وذلك من خلال تلبية حاجات المدراء من المعلومات في الوقت الذي يمكن استخدام هـــذه المعلومـــات بفعالية كبيرة.

أنشطة نظام المعلومات

تتكون أنشطة نظم المعلومات من خمسة أنشطة أساسية (إدخال البيانات، تحويل البيانـــات إلـــى معلومات، المخرجات من منتجات المعلومات، تخزين موارد البيانات، الرقابة على أداء النظام). (الكردي والعبد 2000).

أنواع وأصناف نظم المعلومات الإدارية:

تحدد أنواع النظم كما يلي الكيلاني وآخرون (2003): نظم المعلومات اليدوية: وهي النظم التي تتم يدوياً جميع عمليات الإدخال والمخرجات مع استخدام بعض الأدوات البسيطة منها الأقـــلام والورق والمساطر الحسابية المنزلية. ونظم المعلومات نصف الآلية: وهي النظم التي تتم يـــدوياً وآلياً في الإدخال والمعالجات والمخرجات عن طريق استخدام الأفراد والمكائن مثل مشغل ماكنة استنساخ أو كاتب الآلة... الخ واستخدام أجهزة تثقيب البطاقات. ونظم المعلومات الآلية: وهـــي النظم التي تتم عمليات الإدخال والمعالجات والمخرجات باستخدام الحاسبات الإلكترونية وشبكات المعلومات ويطلق على نظم المعلومات الآلية التي تستخدم في مجال الإدارة نظـــم المعلومـــات الإدارية.

الأدوار الأساسية لنظم المعلومات في المنظمات:

هناك ثلاثة أدوار أساسية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المنظمات: (تدعيم العمليات التشغيلية، تدعيم اتخاذ القرارات بواسطة المديرين، تدعيم الاستراتيجيات لتحقيق ميزات تنافسية). وهذه الأدوار تؤدي إلى تسهيل عملية تحقيق أهداف المنظمة (الكردي والعبد 2000).

أهداف نظم المعلومات الإدارية:

بين سلطان (2000) مجموعة من الأهداف التي تسعى نظم المعلومات الإدارية إلى تحقيقها وتتمثل تلك الأهداف فيما يلي: ربط النظم الفرعية للمنظمة مع بعضها في نظام متكامل بما يسمح بتدفق المعلومات والبيانات، وبما يؤدي إلى تحقيق التنسيق بين أنشطة تلك النظم. المساعدة في ربط أهداف النظم الفرعية بالمنظمة بالهدف العام للمنظمة، ومن ثم المساهمة في تحقيق هذا الهدف. المساندة في عملية صنع واتخاذ القرار في جميع المستويات التنظيمية من خلال توفير التقارير التي تتضمن المعلومات اللازمة لتلك القرارات في التوقيت المناسب، توفير المعلومات اللازمة لأغراض التخطيط والرقابة في المكان والتوقيت بالشكل المناسب، الرقابة على عملية تداول البيانات والمعلومات وحفظها، تحسين إنتاجية المنظمة بعدة طرق منها إنتاج التقارير عن العمليات الروتينية للمنظمة بدقة، وتحديث البيانات والمعلومات، والتنبؤ بالمشكلات المستقبلية.

تعمل نظم المعلومات التربوية على تحديد السياسات التربوية وإعداد الإصلاحات وتقدير الأولويات في ميدان التربية، لأن تحسين الهيكل التربوي رهن بالحصول على المعلومات التربوية اللازمة التي تمكن من اتخاذ التدابير اللازمة للنهوض بميدان التربية والتعليم وتحسين مردوديته، كما يمكن لنظم المعلومات التربوية أن تساعد العاملين في ميدان التربية في جميع المستويات من الإسهام في تنمية البنى التربوية (النوري، 1991).

أهمية نظم المعلومات الإدارية

أصبحت نظم المعلومات الإدارية هامة وضرورية جداً لكل المنظمات والمؤسسات الحكومية وذلك بفعل الحقائق التالية: ازدياد التعقيدات في مهام إدارة المنظمات، تلاحق التطورات

التكنولوجية في أساليب الإنتاج وأدوات الإنتاج، بل وفي أساليب ووسائل الاتصال ونقل المعلومات، احتدام حدة التنافس بين الشركات والمنظمات الكبرى، مما أدى إلى وجوب سرعة اتخاذ القرارات وحل المشكلات، تزايد نفوذ المعرفة والمعلومات بالنسبة لمختلف المنظمات، تطوير شبكات الاتصال والمعالجات الدقيقة المبنية على استخدام الحاسب الآلي، تغير مفهوم وقيمة المعلومات، حيث كان ينظر في السابق للمعلومات على أنها عبء، في حين أصبح ينظر لها اليوم على أنها مورد استراتيجي، تزايد أهمية المعلومات كذلك في الجامعات والكليات ومعاهد الإدارة، تغير أدوار مديري المنظمات من حيث استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات والبرمجيات(الصباح 1998).

مكونات نظم المعلومات الإدارية

تقسم مكونات نظم المعلومات الإدارية إلى خمسة مكونات رئيسة وهي وفقاً لما ذكره الصباغ(2000):

1 - الأجهزة (Hardware): إن أي نظام معلوماتي يكون مكوناً من حاسوب على الأقل، وقد يكون شخصي أو شبكة من الحواسيب.

2 - البرمجيات (Software): وهي الأنظمة التي تشغل الأجهزة والبيانات والمعلومات والمعارف وتحدد العمليات.

3 - قواعد البيانات (Data Bases): وهو الوعاء الذي يحتوي على البيانات التي تصنف كل العمليات والأحداث الجارية في المنظمة بكل التفاصيل المهمة، وتكون على شكل ملفات.

4 - الإجراءات (Procedure): وهي عمليات تتضمن وصف وترتيب مجموعة الخطوات والتعليمات المحددة لإنجاز العلميات الحاسوبية كافة.

5 - الأفراد (Personnel): وهم المورد البشري الذي يسيطر ويشغل المكونات الأخرى.

فوائد نظم المعلومات الإدارية

إن نظم المعلومات الإدارية لها فوائد عديدة: حيث أنهـا تعمـل علـى حفـظ البيانـات والمعلومات التاريخية الضرورية التي تعد أساساً في عملها، كما أنها تعمل على تقديم المعلومات إلى مختلف المستويات الإدارية عند الحاجة إليها وتعمل على تحديـد قنـوات الاتـصال أفقيـاً وعمودياً بين مختلف المستويات الإدارية، وتساهم في تقييم نشاطات المنظمة وتقييم النتائج بهدف تصحيح الانحرافات ومواضع الضعف والقوة، وذلك بهدف تهيئة الظـروف لاتخـاذ قـرارات صائبة عن طريق تجهيز المعلومات الدقيقة والمختصرة بالوقت المناسب، والمساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المتوقعة بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حالة وجود خلل فـي تحقيق الأهداف (الكيلاني وآخرون 2003).

المستلزمات الأساسية لنظم المعلومات الإدارية

إن تصميم نظام سليم للمعلومات الإدارية لا يكفي، وإنما يجب توفير مستلزمات ضـرورية لإدارته وتشغيله، إذ تستلزم إدارة وتشغيل نظام المعلومات الإدارية بكفاءة وفاعلية توفير جملـة من المستلزمات، كما حددها مرسي (2005): المستلزمات البشرية: يكاد يتفق أغلب المختصين في مجال نظم المعلومات على أن أهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل نظـام المعلومـات تفوق أهمية المستلزمات المادية مع عدم تجاهل الأخيرة، وأن المستلزمات البشرية هـي (مـدير النظام، محللي ومصممي النظم، فريق المبرمجين، مسؤول قاعدة البيانات، مـسؤول البيانـات، مختصون في تقنيـات الاتـصال وتـشغيل الأجهـزة وصـيانتها، مختـصون فـي بحـوث العمليات).والمستلزمات المادية (الأجهزة والمعدات): اعتمدت مهمة معالجة البيانات واختـزان المعلومات وتحديثها واسترجاعها وتوصيلها للمستفيدين على الأساليب اليدوية لفترات طويلة من الزمن، وبات من الضروري استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تطبيقات نظام المعلومات وفي مقدمتها الحاسب وملحقاته وأجهزة التخزين ومعدات الاتصال. وشـبكات الانترنـت: تعـد الشبكة العالمية للمعلومات الذروة في أحدث تكنولوجيا المعلومـات فـي الـسنوات الأخيـرة. والبرمجيات: إن تنفيذ العمليات المطلوبة في وحدة المعالجة المركزية، وتشكل هذه البرمجيـات سواء تم شراءها أم تطويرها ذاتياً على نحو متزايد الجانب الأكثر تكلفة في نظـام المعلومـات

الإدارية. والمستلزمات التنظيمية: قبل البدء باعتماد تطبيقات نظام المعلومات يفترض دراسة البيئة التنظيمية التي في ظلها ستعتمد تطبيقات نظام المعلومات الإدارية. ولأجل تحديد أهم المستلزمات التنظيمية ودراسة علاقتها بنظام المعلومات الإدارية يكون من الضروري التعامل مع المنظمة بوصفها مكونة من جانبين أساسيين هما:

- المناخ التنظيمي: ويضم البناء الهيكلي (حجم المنظمة، البناء الوظيفي) والبناء الاجتماعي والبناء الحركي.

- العملية التنظيمية: وتضم (الوقت، النضج التنظيمي، الموارد المتاحة، المشاكل التنظيمية).

وظائف نظام المعلومات الإدارية:

سبق القول بأن النظام مجموعة من المكونات (الأفراد والأشياء والأفكار)، تعمل بتناسق لتحقيق هدف مشترك، ونظام المعلومات الإدارية مجموعة من المكونات (إجراءات، أفراد وأجهزة) تهدف إلى إنتاج معلومات محددة، لذلك تنحصر وظائف نظام المعلومات الإدارية في (غراب وحجازي، 1997): الحصول على البيانات من المصادر الداخلية والخارجية لها (عنصر المدخلات)، إعداد التعليمات الخاصة بتشغيل البيانات (عنصر الإجراءات)، تجميع وتحليل وتبويب وتلخيص البيانات (عنصر المعالجة والتشغيل)، تقسيم وتصنيف المعلومات في ملفات يمكن حفظها ويسهل الرجوع إليها عند الحاجة (عنصر التخزين)

استخراج المعلومات طبقاً لحاجة مستخدميها (عنصر المخرجات)، توصيل المعلومات إلى مستخدميها واسترجاع النتائج إلى النظام لضبط التشغيل فيه (عنصر الاتصال).

العوامل المؤثرة في نظام المعلومات:

إن نجاح وتقدم أي نظام يعتمد على كثير من العوامل: أن يحتوي على كمية كافية من المعلومات لتلبية احتياجات كافة مستويات الإدارة، تنظيم جيد للمعلومات ولمصادرها، خبرة وكفاءة الأشخاص الذين يقدمون خدمة المعلومات، الوعي الكافي لدى المستفيدين من نظام المعلومات ومدى تفاعلهم معه في نظم المعلومات الإدارية. (الكيلاني وآخرون 2003).

دورة حياة نظم المعلومات الإدارية Management Information System Life Cycle:

لقد قام سيزيمنسكي (Szymanski, 1991) بوضع مراحل دورة حياة نظم المعلومات الإدارية كما يلي:

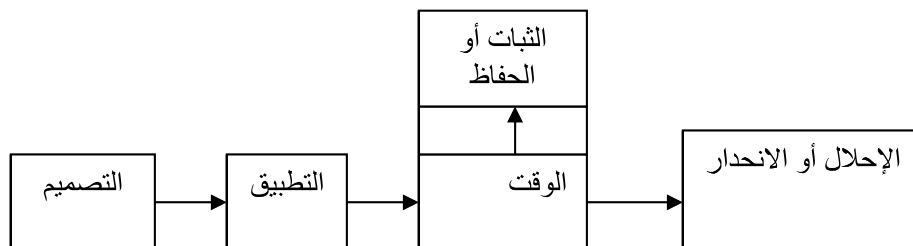
1- مرحلة التصميم (Design stage): وتعد المرحلة الأولى من مراحل دورة حياة النظام حيث يتم بناء نظام المعلومات الجديد بالاعتماد على المعطيات ذات العلاقة بطبيعة المنظمة من حيث طبيعة عمل المنظمة، وحجمها والأسلوب الإداري المتبع، واستقلاليتها.

2- مرحلة التطبيق (Implementation): إن النظام المصمم قد يكون نظاماً جديداً أو بديلاً لنظام قائم، وفي الغالب يتم إجراء بعض التغيرات في أثناء هذه المرحلة على النظام وتتضمن هذه المرحلة ضرورة تدريب العاملين في النظام على استخدام النظام الجديد.

3- مرحلة الثبات أو الحفاظ (Firmness): تتميز هذه المرحلة من النظام الجديد بالاستقرار والثبات تجاه التعديلات والتغيرات على النظام.

4- الإحلال أو الانحدار (Replacement): قد يصبح النظام أقل فعالية، وإنجازه غير مقبول، وقد يرجع ذلك لعدة أسباب منها عدم قدرة النظام على استيعاب أو مجاراة التغيرات المستمرة في البيئة.

والشكل التالي يوضح مراحل دورة حياة نظم المعلومات الإدارية



- **Szymanski**, (1991) Introduction Computers and Information System, New Yourk: Macmillan Publishing Com, P.326.

معايير كفاءة نظم المعلومات الإدارية

هناك معايير تحكم نجاح نظم المعلومات الإدارية وهي: ارتفاع مستوى استخدام النظام، درجة رضا المستخدم، الاتجاهات الإيجابية تجاه النظام والعاملين في إدارة نظـم المعلومـات، المنافع المالية مثل تخفيض التكاليف أو زيادة الإيـرادات والمـساهمة فـي تحقيـق الأهـداف (سلطان، 2000).

أهم التحديات التي تواجه نظم المعلومات:

حدد الصباح (1997) أهم التحديات التي تواجه نظم المعلومات الإدارية بما يلي:

1- بعض المعلومات الهامة، لا يمكن إدخالها في النظام، وذلك لصعوبة التعبير عنها بـشكل نظاميsystematic أي لصعوبة تحويل بعض الأمور إلى قيم كمية وإدخالها فـي نظـام المعلومات.

2- تحتاج المعلومات عادة إلى سياق، يمكن تفسيرها من خلاله، قد لا تكون بعـض البيانـات على درجة عالية من الأهمية، فقيمة المعلومات تتوقف إلى حد كبير على وجود سياق يتم تفسيرها من خلاله.

3- تتناقص قيمة المعلومات مع مرور الزمن، لذا فقيمة المعلومة، تتوقف على اللحظة الزمنية التي ظهرت فيها، فتوقيت ظهور المعلومة يحدد إمكانية الاعتماد في اتخاذ القرارات.

4- تؤدي التغيرات البيئية إلى تغيرات في الاحتياجـات مـن المعلومـات، حيـث أن نظـام المعلومات يتواجد في بيئة متحركة متغيرة، وقد تكون البيئة الخارجية أيضاً مصدراً للعديد من العوامل التي تؤثر على نظم المعلومات في المنظمات، لـذا يـصبح تحـديث نظـم المعلومات باستمرار ضرورياً.

5- تكنولوجيا الحاسب الآلي في تغير سريع. وهذا تحدي يواجه نظم المعلومات، لــذا فــنظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي عادة تصبح متقادمة بعد فترة قصيرة من اقتنائهــا، لأن تكنولوجيا الحاسب الآلي تتغير وتتطور بسرعة كبيرة.

6- تعالي العمالة الفنية الماهرة من نقص ملحوظ، حيث أدى نقص المبرمجين، ومحللي النظم ذوي المهارة العالية إلى زيادة تكاليف عنصر العمالة وارتفاع معدل الدوران بين العاملين في أقسام نظم المعلومات بالمنظمات، مما خلق فجوة تخلف في العديد من الأقسام.

7- المتطلبات من العمالة في تغير مستمر، أي أن التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية السريعة، تستلزم من الفرد أن يعيد عملية التعلم لحرف أو مهن جديدة، كل فترة زمنية وبخاصة تلك المهن المرتبطة بالحاسوب، فالتدريب ضروري لمواكبة التغيرات السريعة.

أسباب نجاح وفشل نظام المعلومات:

إن نجاح أو فشل أي نظام يعتمد على كثير من العوامل هي: مدى تكوين رؤية مشتركة بشأن دور نظم المعلومات في المنظمة، درجة رسمية نظم المعلومات المبنيــة علــى الحاســب الآلي، الوضع التنظيمي والهيكل التنظيمي الداخلي لوحدة المعلومــات فــي المنظمــة، تــدعيم الاعتمادات المالية المحلية، بناء هياكل تنظيمية حديثة، توفير المعلومات مع الحفــاظ المــستمر عليها لتقديمها، توفير مهارات بشرية متميزة، إحداث التغييرات في السلطة التنظيمية، التحــديث المستمر للنظام، العمل على إحداث الاستخدام واسع النطاق للنظام، إضفاء الجوانب الذاتية على برامج التدريب وتشجيع المهارات المتميزة (عبد الرازق، 2013).

وفشل تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المنظمة يعود إلى عدة أسباب منها على سبيل المثال: عدم مشاركة المستخدم النهائي للمعلومات، فما فائدة نظام المعلومــات الإداريــة إذا لــم يشترك الموظف فيها. وعدم وضوح الأهداف المرجوة من النظام، لذلك يجب توضيح الأهــداف المرجوة من النظام للموظفين، كما أن افتقار المنظمة لتدعيم الإدارة العليا يؤدي إلى فشل تطبيق النظام. ومن ناحية أخرى إن عدم وجود جذور وأسس قوية للنظام في البيئة التنظيميــة، تــؤدي أيضا إلى فشل تطبيق النظام (ملوخية، 2009).

تحديات تواجه بناء وتطوير نظم المعلومات الإدارية:

تواجه عملية بناء نظام للمعلومات الإدارية تحديات هامة، وهذه التحديات تتمثل أولاً في جانب عملية بناء وتشغيل نظم المعلومات الإدارية ومنها على سبيل المثال صعوبة الرقابة التي تساعد على تقديم معلومات دقيقة في الوقت المناسب. وعدم وجود نموذج تعليمي وحيد أمثل لنظام المعلومات، فعلى الرغم من وجود طرق ومنهج تقليدي متفق عليه للتطوير يسمح بوضع قواعد معيارية تمكن النظام من التعامل مع المدخلات والأنشطة التحويلية والمخرجات إلا أنه توجد في مجال نظم المعلومات مسافة كبيرة بين النظرية والتطبيق. كما أن وجود محددات خارجية لفعالية الأداء: والتي تعتمد على ما يأتي إليه مدخلات وبالتالي فإن كم وتوقيت ودقة هذه المدخلات لا يقع بالكامل تحت سيطرة القائمين على عملية تشغيل النظام أيضاً فإن إدراك المخرجات وتوظيفها وإعادة توزيعها يتأثر بعوامل خارجية يصعب على إدارة أو قسم المعلومات التحكم فيها على نحو يجعلها متماثلة مع ما يريدون. كما أن العلاقة بين الوقت والتكلفة تجعل الإدارة في موقف سعي دائم لتحقيق الرشد من خلال المفاضلة بين عناصر الفعالية وهي الوصول إلى نظام فعال في أدنى وقت وأدنى تكلفة. وتحديد العلاقة بين الجهد والنتائج: قد يبذل القائمون على عملية تصميم وتنفيذ النظام 100% من الجهد وعلى الرغم من ذلك لا يؤدي هذا الجهد إلى نتائج 100%، وعلى الرغم من وجود فجوة بين الجهد المبذول والنتائج المحققة يعد من البديهيات في مجال بناء نظم المعلومات. فلتحديات السابقة كلها تحديات تقع في جانب عملية بناء وتشغيل نظام المعلومات (بلال، 2005).

ومن جانب أخر هناك تحديات تواجه عملية تطوير نظم المعلومات، وهذه التحديات صنفها بلال (2005) إلى ما يلي:

1 - تحديات داخل النظام Within the System : ويتمثل ذلك بتباين الرؤى المختلفة للبيانات، الاعتماد على الطرق المختلفة لتشغيل البيانات، عدم الاتفاق على المصطلحات المختلفة، مستويات مختلفة من المنافسة داخل النظام، الخوف من التغيرات التنظيمية المترتبة على وجود نظام المعلومات.

2 - تحديات من خارج النظام Outside the System : وذلك أن النظام الجديد قد يلغي الأنظمة القائمة، المعلومات المطلوبة للنظام من الأنظمة الأخرى قد تكون غير متاحة، المواجهة والصراع مع الأقسام الأخرى، الصراع مع القسم المسئول عن إدارة نظم المعلومات.

3 - تحديات مرتبطة بطبيعة النظم في المشروع The Noiture of enterprise : ويتمثل ذلك من خلال ارتفاع درجة التعقد حيث تنطوي النظم على عناصر وظائف متعددة، الحجم: عدد كبير من المستخدمين وكم هائل من المعلومات، الحاجة لعدد كبير من أعضاء وفرق التطوير، ضرورة الحاجة لمزيد من التغيرات الممكنة أثناء عملية لتطوير.

نظم المعلومات التربوية:

أولاً: إدارة نظم المعلومات التربوية

يشير مصطلح إدارة نظم المعلومات التربوية إلى النظام الذي يتم تصميمه لإعداد المعلومات المتعلقة بإدارة العملية التربوية بصورة نظامية، أو هو مجموعة من الأنظمة الفرعية التي يتم من خلالها جمع، تحليل، نشر وتقييم المعلومات ذات العلاقة بالنظام التربوي والتي تستخدم لأغراض دعم عملية اتخاذ القرار وصنع السياسة التربوية. وعادة ما يكون موقع نظام المعلومات التربوي في مقر وزارة التربية حيث يكون مسؤول عن عملية جمع، تحليل، طبع، نشر وتوزيع المعلومات للمستويات التربوية الأدنى، وبما أننا نعيش في عصر المعلوماتية فإن نجاح المؤسسة التربوية سيعتمد إلى درجة كبيرة على مقدار ما يتوفر لديها من معلومات دقيقة وذات مصداقية وقابلة للاستخدام بصورة سهلة وفعالة وهذا ما يجب أن يوفره النظام التربوي (علي وغالي، 2010).

المراحل التي يمر بها نظام المعلومات التربوي

إن تطوير وبناء نظام معلوماتي تربوي جيد يمر بعدة مراحل، وذلك لتحقيـق أهـداف النظام التربوي، وقد ذكر عبد ربه (2013) هذه المراحل وهي:

المرحلة الأولى: جمع البيانات: إذا كانت قاعدة البيانات المدرسية غير دقيقة فإنه سوف لن يكون باستطاعة النظام الحصول على نتائج دقيقة إطلاقاً إذ إن المدارس تمثـل المـصدر الأساسـي للبيانات المطلوبة والتي عادة لا يتم حفظها بطرية مناسبة مما يؤدي إلى صعوبات فـي تطبيـق نظام المعلومات التربوي، وتقع على عاتق القائد التربوي في المدرسة مسؤولية ضـمان قاعـدة البيانات التي تمتلكها المؤسسة التربوية.وفي أغلب الأحيان يتم جمع البيانات بأسلوب الاسـتبانة حيث يتم إعداد الاستمارات الخاصة بالمعلومات بصورة مركزيـة وتوزيعهـا علـى المنـاطق الجغرافية وصولاً إلى المدارس وبصورة سنوية عادة.وللقيام بهذه العمليـة بـصورة صـحيحة نحتاج إلى توافر المعرفة الخاصة بالحاجة إلى متخذي بيانـات، محللـي معلومـات، وفنيـين متخصصين، وعلى القائد التربوي في المستوى الأعلى ضمان تحقيق أعلى قدر من التنسيق بين المستويات كافة بحيث تكون البيانات التي يتم تجميعها ذات قيمة وأهمية عالية للأطراف كافـة. وإدراكاً لأهمية المعلومات التربوية في عملية اتخاذ القرار، فقد سعت بلدان كثيرة لإنشاء قواعد معلومات تربوية كجزء من نظم المعلومات التربوية التي يستند إليها اتخـاذ القـرار التربـوي. والشكل التالي يوضح الإطار العام لقاعدة المعلومات التربوية.

المرحلة الثانية: معالجة البيانات: بعد أن يتم تجميع البيانات من المدارس تبدأ عمليـة معالجـة البيانات من خلال وضع خطة لتنظيم الأنواع المختلفة منها بطريقة تجعلها قابلة للاستخدام ولذلك فإن هذه المرحلة هي الأهم والأوسع ضمن دائرة إدارة نظام المعلومات وتتـضمن عـدداً مـن النشاطات المهمة وكالآتي: مراقبة الاستمارة وفحصها، تصميم برنامج إدخال البيانات، اختيـار البرنامج، تنفيذ البرنامج.

المرحلة الثالثة: تحليل البيانات: تتضمن عملية تحليل البيانات لتفكير المعمق والتصنيف الدقيق والربط المحكم بين كل صنف من أصناف البيانات السابقة، ولكي تكون البيانات مفيدة في عملية التخطيط الاستراتيجي والتكتيكي واتخاذ القرار في المستويات القيادية التربوية المختلفة يجب تطوير مجموعة من الجداول والتي توضح بعض المؤشرات الإحصائية المهمة مثل الأوساط الحسابية، تحليل الاتجاه، علاقات الارتباط بين المتغيرات، جداول المقارنة.... وغيرها. إن توافر محللي البيانات المتخصصين يعد أمراً حيوياً لنجاح أي نظام معلومات تربوي، فقد تكون لدينا بيانات كثيرة ودقيقة، وقد تكون عملية إدخال البيانات وإعداد قواعد البيانات صحيحة، ولكن عملية التحليل قد لا تكون بالمستوى المطلوب أو الصحيح، وبذلك ستعطي القائد التربوي انطباعات خاطئة قد تساهم في التخطيط غير الصحيح للقطاع التربوي، وبالتالي فشل العملية التربوية. ومن الضروري أن يتم تحليل البيانات نفسها بطرق مختلفة بحيث يمكن استخدامها لأغراض مختلفة.

المرحلة الرابعة: النشر والتوزيع: تعد عملية نشر وتوزيع المعلومات حلقة أساسية من عملية إدارة النظام التربوي، فبدون نشر هذه المعلومات وإيصالها للجهات التي تحتاج إليها سيكون من الصعب الاستفادة منها في عمليات التخطيط المستقبلي واتخاذ القرار، وتتضمن هذه التقارير: التقرير الإحصائي التربوي السنوي، التقارير الملخصة، تقارير مؤشر الأداء.

المرحلة الخامسة: الاستخدام: يمكن أن يكون استخدام المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات التربوي من قبل جهات داخلية (ضمن النظام التربوي) أو خارجية فالقادة التربويون المخططون - الخبراء - الموظفون - قادة المدارس - المعلمون والطلبة في كل المستويات سيستخدمون أنواعا عديدة من هذه المعلومات لأغراض عديدة مثل: استخدامها في اتخاذ القرارات المناسبة، والتعرف على دور العوامل المختلفة في أداء القطاع التربوي وبالتالي وضع الخطط الكفيلة بالاستخدام الفعال للموارد ومعالجة الخلل أينما وجد، ولمقارنة مستويات الأداء المتحققة بين المدارس المختلفة - من سنة إلى أخرى - وبين المناطق الجغرافية المختلفة.

أما المستخدمون الخارجين مثل الباحثين، المؤسسات الحكومية الأخرى، منظمات المجتمع الدولي، المنظمات الدولية، والأفراد بصورة عامة فإنهم سيقدمون المعلومات التربوية وفقاً

لاحتياجاتهم وعلاقاتهم مع النظام التربوي، فالمؤسسات الحكومية باعتبارها أحد أهـم الجهـات الداعمة للنظام التربوي ستحتاج إلى هذه المعلومات لتحديد طبيعة الدعم الذي يمكن توفيره وكيف يمكن أن يؤثر هذا الدعم في تحسين الأداء في النظام التربوي، وكذلك الحـال مـع المنظمـات الدولية. وعليه يجب أن تتوافر المعلومات المناسبة بصورة يمكن استخدامها بسهولة مـن قبـل الجهة المستخدمة وقد توفر بعض نظم المعلومات أساليب استعراض توضيحية يمكن من خلالها تقديم المعلومات على شكل مخططات ورسوم بيانية تسهل من فهم المعلومات واستخدامها.

المرحلة السادسة: التغذية العكسية "المعلومات الراجعة": بعد أن يتم إيصال المعلومات المنتجـة في نظام المعلومات والتي تحولت من بيانات خام غير مصنفة وغير منظمة إلى معلومات يمكن استخدامها في اتخاذ القرار عبر عمليات متعددة وصولاً إلى المستخدمين، تبدأ عمليـة معاكـسة تتمثل في المعلومات الراجعة من المستخدمين إلى نظام المعلومات التربوي ضمن مـا يعـرف بعملية التغذية العكسية "Feed Back" وهي عملية تعلم يتم من خلالها تحديد أبرز المجـالات التي تحتاج إلى تطوير أو تعديل في كافة مراحل النظام، فمن خلال التغذية العكـسية سـنتعرف على مدى فهم واستيعاب المستخدمين للمعلومات، وهل هناك أفكار جديدة لتطوير النظام وغيرها من المعلومات.

متطلبات الموارد البشرية والهيكل التنظيمي لنظام المعلومات التربوي:

تعتمد الحاجة للموارد البشرية على حجم ونوعية العمل المطلوب إنجازه من قبل نظـام المعلومات التربوي، فالبلدان الصغيرة ستحتاج إلى نظم معلومات تربوية ذات هيكليـة صـغيرة مقارنة بالبلدان الأكبر حجماً والتي تمتلك عدداً أكبر من المدارس والتلاميذ، ويذكر علي وغالي (2010) أن الهيكل التنظيمي للنظام المعلومات التربوي يتطلب الموارد التالية وهي:

1- وجود قائد يعمل على تطوير وتنفيذ الرؤية الإستراتيجية التربوية ضمن نظام المعلومات وهذا القائد يجب أن يكون متخصصاً، مبدعاً، محفزاً على العمـل المـشترك وملهمـاً للأفراد في مجالات العمل كافة.

2- هناك حاجة كبيرة لوجود المتخصصين في مجـال الحاسـوب سـواء فـي مجـال البرمجيات أو المعدات - خصوصاً مدخلي البيانات ومحللي البيانات.

3- هناك حاجة لوجود المتخصصين في مجال الإحصاء وكتابة التقارير ويجب أن يمتاز هؤلاء بقدرات تحليلية عالية فضلاً عن القدرات الفنية.

4- الجزء الأخير من الهيكل التنظيمي يتمثل في نظام دعم المعلومات وهذا الجزء من نظام المعلومات يختص بالتعامل مع المستخدم النهائي للمعلومات حيث يكون الكادر مسؤولاً عن توفير المعلومات المطلوبة وعن إعداد وتوزيع وجمع استمارات المعلومات الخاصة بجمع البيانات من الجهات ذات العلاقة.

اللامركزية في نظام المعلومات التربوي

في مجال إدارة نظام المعلومات التربوي يمكن تعريف اللامركزية "بأنها عملية المشاركة في الصلاحيات والمسؤوليات عن عملية جمع البيانات، معالجتها،تحليلها وتوزيعها للمستويات التربوية الأدنى كافة. وفي بعض الأحيان يتم استخدام كلمة "نقل" الصلاحيات بدلاً من عملية المشاركة عند الحديث عن اللامركزية، إذ يتم تحويل هذه الصلاحيات وتوفير الموارد الضرورية لإنجاز الأعمال من قبل المستويات التربوية الأدنى إدارياً، أي بدلاً من الاحتفاظ بنظام معلومات تربوي مركزي وحيد، يتم تخويل المحافظات أو الوحدات الإدارية أو حتى المدارس بتطوير نظام معلومات تربوي خاص بها. وبما أن المناطق الجغرافية والمدارس تختلف من ناحية مدة قدرتها على إعداد وتطوير مثل هذا النظام ومدى توافر الإمكانات المادية والبشرية والتقنية اللازمة له، فإن تقديم الدعم من المركز يبقى أمراً أساسياً بالنسبة لهذه المدارس لتتمكن من امتلاك نظام معلومات تربوي متكامل خاص بكل منها، وقد يتم تقديم مثل هذا الدعم من خلال فريق عمل متكامل من المركز يقوم بتوحيد أدوات جمع البيانات وإعداد استمارات معيارية أو قياسية للنظام وتطوير برامج الحاسوب المناسبة للاستخدام وتدريب الكادر التربوي في المدرسة على كيفية استخدامه بفاعلية (حمادات، 2007).

ثانياً: نظم المعلومات التربوية الفلسطينية

لمحة تاريخية حول نظم المعلومات التربوية الفلسطينية:

كانت سلطات الاحتلال الإسرائيلية هي المخولة في تنظيم المعلومات التربوية، وتجمعها عن طريق استمارات توزع على المدارس يجري تعبئتها وإرسالها للجهات المعنية. كانت هذه الاستمارات تبحث في بعض الجوانب في العملية التربوية وخاصة الجانب الكمي الخالي من التفصيل مثل: عدد الطلبة والشُعب والغرف الصفية، ولم تكن تعني بأي شكل من الأشكال بالجانب النوعي كظاهرة التسرب في المدارس، ونوعية التعليم والتحصيل في المدارس ونوعية تأهيل المعلمين وغيرها. وكانت سلطات الاحتلال تنشر جزءاً يسيراً منها. لم تكن سلطات الاحتلال تعني بجمع البيانات المتعلقة بالتعليم المهني وقضايا محو الأمية وتعليم الكبار والتعليم لذوي الاحتياجات الخاصة. ولم تنشر أي معلومات أو بيانات متعلقة بالإنفاق على التعليم. أما التعليم في مدينه القدس العربية فقد كانت المعلومات التربوية معدومة بسبب دمج المعلومات التربوية للقدس العربية (الشرقية) مع القدس الغربية. إن البيانات التربوية التي كانت تجمعها السلطات الإسرائيلية المختصة أو التي كانت تجمع وتنظم من مختلف الجهات كانت تتصف بعدم الدقة والموضوعية وعدم الشمولية وتفتقر إلى الكثير من التفاصيل المطلوبة. بالإضافة إلى الجهات الإسرائيلية التي كانت تنشر بيانات تربوية، كانت هناك أيضا جهات أخرى تنشر بيانات ومعلومات تربوية منها وكالة الغوث الدولية لتشغيل اللاجئين الفلسطينيين حيث تصدر تقريراً إحصائياً تربوياً مفصلاً عن المدارس التي تشرف عليها والخاصة بأبناء اللاجئين الفلسطينيين في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة والأردن وسوريا ولبنان وتصدرها سنوياً. وهناك العديد من الجهات التي كانت تعني بالإحصاءات التربوية في فلسطين منها جمعية الدراسات العربية، ومعهد القدس لدراسات إسرائيل، ومنظمة التحرير الفلسطينية (م.ت.ف)، والملتقى الفكري العربي، وجمعية الهلال الأحمر الفلسطيني في قطاع غزة، ومكتب محو الأمية وتعليم الكبار في جامعة بيرزيت، ورابطه الجامعيين في الخليل وغيرهم.إن البيانات التربوية التي كانت تجمعها السلطات الإسرائيلية المختصة أو التي كانت تجمع وتنظم من مختلف الجهات كانت تتصف بعدم الدقة والموضوعية وعدم الشمولية وتفتقر إلى الكثير من التفاصيل المطلوبة في الإحصاء التربوي وتتضارب البيانات من مصدر إلى آخر بالإضافة إلى صعوبة تناولها.كما لم تكن

سلطات الاحتلال تهتم بتطوير التقنيات التعليمية ولم تدخلها إلى المدارس إلا فيما ندر، حيث لم يزد عدد مختبرات الحاسوب في المدارس عن 27 مختبر في العام 1995/1994 أي بنسبة 2.5% من مجموع المدارس التي يتوفر فيها مختبر حاسوب. وينطبق ذلك أيضا على المختبرات العلمية والوسائل التعليمية الأخرى.(المركز الوطني الفلسطيني للمعلومات (www.wafainfo.ps .

نظم المعلومات وتقنيات التعليم في فلسطين واستخداماتها:

بدأ الاهتمام بالمعلومات التربوية ونظمها وتقنياتها في فلسطين فقط منذ تسلم وزارة التربية مسؤولية التعليم في فلسطين عام 1994، وذلك بإنشاء دائرة متخصصة للمعلومات والتوثيق والدراسات وإدارة عامة للتقنيات التعليمية التي أخذت على عاتقها بناء نظام للمعلومات التربوية مستخدمة احدث النظم العالمية في تحديد المتغيرات كنظام (اسكد)، وفي جمع البيانات وحوسبتها وإدخال احدث الوسائل التعليمية في المدارس. بهدف توفير المعلومات للعاملين في الحقل التربوي، وبناء قاعدة بيانات ونشر البحوث التربوية وتيسير التدفق الأفقي والرأسي للمعلومات بين المستويات المختلفة وبين المؤسسات والهيئات ومجموعات الأفراد المشتغلين في عملية التعليم أو المتأثرين بها وإدخال أحدث الوسائل التعليمية في المدارس. (المركز الوطني الفلسطيني للمعلومات) www.wafainfo.ps.

قواعد البيانات التربوية في فلسطين

وهي أكثر مصادر المعلومات استخداماً من قبل دوائر الوزارة والمختصين والمهتمين في العملية التعليمية، وتستند قواعد البيانات في وزارة التربية والتعليم على المسوحات الشاملة للمؤسسة التربوية من مختلف جوانبها الكمية والنوعية.

الأهداف العامة لقواعد البيانات التربوية الفلسطينية:

منذ تسلم السلطة الوطنية الفلسطينية لوزارة التربية والتعليم، عملت على تطوير وتفعيل دور قواعد البيانات التربوية الفلسطينية وذلك من خلال توحيد الرقم الإحصائي التربوي الفلسطيني بتوحيد طرائق جمع البيانات وتدقيقها وحوسبتها وتصنيفها وتبويبها وفق أسس علمية

ثابتة، وذلك من أجل تسهيل تناول البيانات من قبل متخذي القرار التربــوي، وترجمــة الواقــع التربوي في مؤسسات التعليم بمختلف فروعه رقمياً، وتوفير البيانات الإحصائية وفــق حاجــات الدوائر والأقسام بمختلف تخصصاتها وحوسبتها ضمن برامج خاصة، واستخراج التقــارير ذات الطابع الكمي والنوعي من خلال ربط المتغيرات العديدة التي تضمنها قواعد البيانات المختلفــة وإصدار الكتب الإحصائية والنشرات والتقارير الدورية (المركز الوطني الفلسطيني للمعلومات)

مجالات الإفادة من المعلومات التربوية الفلسطينية:

يلعب نظام المعلومات في وزارة التربية والتعليم دوراً أساسياً في العمليــة التعليميــة بمختلــف جوانبها. هناك أربعة مجالات تستخدم فيها المعلومات التربوية بكفاءة وفعالية عاليتين هي : -

1 - في صنع السياسات التعليمية.

2 - في وضع الخطة قصيرة ومتوسطة الأجل ومنها الخطة الخمسية التطويريــة والخطــط الإجرائية.

3 - في صنع القرارات التربوية وفي مجال الإدارة التربوية والممارسة التعليمية.

4 - في البحث التربوي (وزارة التربية والتعليم الفلسطينية).

عملية اتخاذ القرارات:

تعتبر عملية اتخاذ القرار عملية رشيدة تنطلق من إستراتيجية تطوير القرار نحو تطبيق وتقييم النتائج، وهي من العمليات الأساسية الضرورية في حياة الأفراد والجماعة ســواء أكــان على مستوى التنظيمات الصغيرة كالأسرة أو التنظيمات الكبيرة، فعملية صنع القرار تظهر في جميع المنظمات بغض النظر عن نوعها وطبيعتها، عسكرية، صــناعية، تعليميــة، خدماتيــة، وليست هناك طريقة مثلى لاتخاذ القرار، فالطريقة المثلى هي التي تناســب الظــروف وتحقــق الهدف. من المتعارف عليه أن عملية اتخاذ القرار عملية إدارية يقوم بها صــاحب الــصلاحية،

ولكنها ترتبط وتؤثّر في العمليات الإدارية الأخرى: كالتخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والتـــدريب، والرقابة.

تعريف عملية اتخاذ القرارات

إن اتخاذ القرار هو عملية اختيار بين بدائل، فالأساس في اتخاذ القرار أن هناك موقفـــاً غامضاً أو مشكلة تتطلب حلاً، ويُوضح مصطفى (1994) أن اتخاذ القرار هو " البديل الأفضل الذي يتم اختياره من بين عدد من البدائل الممكنة للتنفيذ".

أما مفهوم القرار ذاته فوصفه مصطفى (1994) بأنه "عملية ذهنيـــة عقليـــة بالدرجـــة الأولى، تتطلب قدراً كبيراً من التصور والمبادأة والإبداع، ودرجة كبيرة من المنطقية والبعد عن التحيز أو التعصب أو الرأي الشخصي، بما يمكن معه اختيار بدائل متاحة تحقـــق الهـــدف فـــي أقصر وقت وبأقل تكلفة ممكنة وذلك هو القرار الرشيد".

وقد عرف زويلف والقريوتي (1984) القرار الإداري أنه "اختيار أحسن البدائل المتاحـــة بعـــد دراسة النتائج المتوقعة من كل بديل وأثرها في تحقيق الأهداف المطلوبة".

ويرى عياصرة وحجازين (2006) أن القرار في أبسط حالاته وسيلة تنـــشط اســـتجابة ســـبق تشكيلها وهي في وضع استعداد لدى ظهور موقف يتطلب تلك الاستجابة كذلك فإنه في أقـــصى حالات التعقيد يصبح القرار وسيلة لتحديد معالم استجابة تلقى قبولا عاماً حيث لا استجابة قائمـــة من قبل، لذلك لا بد من التمييز بين عملية اتخاذ القرار وعملية صنع. حيـــث أن عمليـــة صـــنع القرار هو "سلسلة الاستجابات الفردية أو الجماعية التي تنتهي باختيار البديل الأنسب في مواجهة موقف معين". إن مفهوم صنع القرار لا يعني اتخاذ القرار فحسب وإنما هو عملية معقدة للغايـــة تتداخل فيها عوامل متعددة: نفسية، سياسية، اقتصادية، واجتماعية وتتضمن عناصر عديدة.

خطوات اتخاذ القرار

هناك وجهات نظر متعددة بشأن تحديد خطـــوات اتخـــاذ القـــرار، أو تحديـــد الطـــرق والأساليب المتبعة في ذلك. وقد حدد هوي وميسكل (Hoy & Miskel, 1982) خمس خطوات لاتخاذ القرارات استناداً إلى خمسة افتراضات أساسية هي:

1 - عملية اتخاذ القرار هي حلقة من الأحداث التي تتضمن تحديد الصعوبات وتشخيصها، وتطوير خطة إزالتها، وتصميم الخطة ثم تقييم نجاحها.

2 - الإدارة هي عملية اتخاذ القرارات كما تتجسد في أداء الفرد والجماعة داخل السياق المنظمي.

3 - إن العقلانية الكاملة في اتخاذ القرارات أمر مستحيل، ولذلك يلجأ الإداريون لإرضاء الآخرين والبحث عن قرارات كافية.

4 - الوظيفة الأساسية للإدارة هي تطوير سلوك المرؤوسين داخل البيئة الداخلية للقرار، ضمن إطار عقلاني فردي ومنظور منظمي.

5 - عملية اتخاذ القرار هي نمط عمل عام تجسده إدارة عقلانية معنية بكل الوظائف والمهام.

أما الخطوات الخمس عند هوي وميسكل (Hoy & Miskel, 1982) فهي:

1 - تحديد المشكلة (القضية) وتميزها.

2 - تحديد الصعوبات الخاصة بالمشكلة (متضمناً: تقسيم المشكلة وتحليلها، وجمع البيانات...الخ).

3 - وضع معايير ملائمة لإعادة حل المشكلة.

4 - تطوير خطة إستراتيجية للعمل (بدائل معلنة، نتائج متوقعة أو محتملة، تشاور وبحث، اختيار البديل الأفضل).

5 - تصميم خطة العمل (برنامج اتصال وتواصل، رقابة، ومتابعة، تقييم،...).

أما بون (Boen, 1984) فحددها في ست خطوات هي:

1 - إدراك البيئة (الظروف المحيطة).

2 - صياغة المشكلة.

3 - تحديد الموارد المتاحة.

4 - تطوير البدائل.

5 - تقييم البدائل واختيار الإجراء المناسب.

6 - تطبيق الحلول.

مراحل خطوات اتخاذ القرارات

ويرى عياصرة وحجازين (2006) أن اتخاذ القرار يمر بالمراحل التالية:

المرحلة الأولى تشخيص المشكلة: من الأمور المهمة التي ينبغي على المدير إدراكها وهو بصدد المشكلة الأساسية وأبعادها، هي تحديده لطبيعة الموقف الذي خلق المشكلة، ودرجة أهمية المشكلة، وعدم الخلط بين أعراضها وأسبابها، والوقت الملائم للتصدي لحلها واتخاذ القرار الفعال المناسب بشأنها.

المرحلة الثانية: إن فهم المشكلة فهماً حقيقياً، واقتراح بدائل مناسبة لحلها يتطلب جمع البيانات والمعلومات ذات الصلة بالمشكلة محل القرار، ذلك أن القرار الفعال يعتمد على قدرة المدير في الحصول على أكبر قدر ممكن من البيانات الدقيقة والمعلومات المحايدة والملائمة زمنياً من مصادرها المختلفة، ومن ثم تحديد أحسن الطرق للحصول عليها، ثم يقوم بتحليلها تحليلاً دقيقاً. ويقارن الحقائق والأرقام ويخرج من ذلك بمؤشرات ومعلومات تساعد على الوصول إلى القرار المناسب. وقد صنف بعض علماء الإدارة أنواع البيانات والمعلومات التي يستخدمها المدير إلى:

1 - البيانات والمعلومات الأولية والثانوية.

2 - البيانات والمعلومات الكمية.

3 - البيانات والمعلومات النوعية.

4 - الأمور والحقائق.

المرحلة الثالثة: تحديد البدائل المتاحة وتقويمها: ويتوقف عند الحلول البديلة ونوعها على عدة عوامل منها: وضع المنظمة، والسياسات التي تطبقها، والفلسفة التي تلتزم بها، وإمكاناتها المادية، والوقت المتاح أمام متخذ القرار، واتجاهات المدير متخذ القرار - وقدرته على التفكير المنطقي والمبدع الذي يعتمد على التفكير الابتكاري الذي يرتكز على التصور والتوقع.

المرحلة الرابعة: اختيار البديل المناسب لحل المشكلة: وتتم عملية المفاضلة بين البدائل المتاحة واختيار البديل الأنسب وفقاً لمعايير واعتبارات موضوعية يستند إليها المدير في عملية الاختيار وأهم هذه المعايير:

- تحقيق البديل للهدف أو الأهداف المحددة، فيفضل البديل الذي يحقق لهم الأهداف أو أكثرها مساهمة في تحقيقها.
- اتفاق البديل مع أهمية المنظمة وأهدافها وقيمها ونظمها وإجراءاتها.
- قبول أفراد المنظمة للحل البديل واستعدادهم لتنفيذه.
- درجة تأثير البديل على العلاقات الإنسانية والمعاملات الناجحة بين أفراد التنظيم.
- درجة السرعة المطلوبة في حل البديل، والموعد الذي يراد الحصول فيه على النتائج المطلوبة.
- مدى ملائمة كل بديل مع العوامل البيئية الخارجية للمنظمة مثل العادات والتقاليد.
- القيم وأنماط السلوك والأنماط الاستهلاكية وما يمكن أن تغرزه هذه البيئة من عوامل مساعدة أو معوقة لكل بديل.
- المعلومات المتاحة عن الظروف البيئية المحيطة.
- كفاءة البديل، والعائد الذي سيحققه إتباع البديل المختار.

المرحلة الخامسة: متابعة تنفيذ القرار وتقويمه

- يجب على متخذ القرار اختيار الوقت المناسب لإعلان القرار حتى يؤدي القرار أحسن النتائج. وعندما يطبق القرار المتخذ وتظهر نتائجه يقوم المدير بتقويم هذه النتائج ليرى فاعليتها، ومقدار نجاح القرار في تحقيق الهدف الذي اتخذ من أجله.

- عملية المتابعة تنمي لدى متخذ القرارات أو مساعديهم القدرة على تحري الدقة والواقعية في التحليل أثناء عملية التنفيذ مما يساعد على اكتشاف مواقع القصور ومعرفة أسبابها واقتراح سب علاجها.

- المشاركة في اتخاذ القرارات.

عناصر عملية اتخاذ القرارات

يرى عياصرة وحجازين (2006) أن عملية اتخاذ القرار يجب أن تشتمل على عدد من العناصر وهي:

- الدراسة: ونعني بها تحديد البدائل والبحث فيها وحذف غير المناسب منها، فالدراسة عملية متكررة، قد نحتاج إلى تكرارها عدة مرات.

- الاستشارة: وهي عملية يشترك فيها الأشخاص المتأثرون ببحث الموضوع وباتخاذ القرار وبتنفيذ الحل. وطبعاً هناك فرق بين الاستشارة والمشاركة. إذ إن الاستشارة تستخدم أشخاصاً آخرين لإثراء تفكيرنا في الحوارات والاجتماعات، وغالباً الاستشارة تشكل جزءاً من عملية الدراسة.

- الالتزام: عامل أساسي في عملية اتخاذ القرار، ونعني به تحمل مسؤولية القرار من حيث إدارة الأخطار الخارجية والنفسية للقرار، وإيجاد التزامنا الداخلي وجعله حقيقاً بإعلان القرار.

- النقل (التواصل): نقصد بذلك شرح ما قررته ولماذا، وتنفيذ القرار بتوليد التزام به لدى الآخرين، وترويج الفوائد وتأمين العمل وإجراء تفويض وتخطيط.

- التفقد: وهو مراقبة التقدم لضمان نجاح القرار بالفعل واستخدام مؤشرات الأداء وتعديل الخطط في ضوء التقدم، والتجول الميداني على الموظفين للمراجعة والتشجيع ومراجعة القرار كجزء من دورة التعلم والإعداد للقرار التالي.

أنواع القرارات الإدارية:

أولاً: القرارات التقليدية

- قرارات تنفيذية: وهي تتعلق بالمشكلات البسيطة المتكررة كتلك المتعلقة بالحضور والانصراف وتوزيع العمل والغياب والإجازات، وكيفية معالجة الشكاوى. وهذا النوع من القرارات يمكن البت فيه على الفور نتيجة الخبرات والتجارب التي اكتسبها المدير والمعلومات التي لديه.

- القرارات التكتيكية: وتتصف بأنها قرارات متكررة وإن كانت في مستوى أعلى من القرارات التنفيذية وأكثر فنية تفصيلاً، ويوكل أمر مواجهتها إلى الرؤساء الفنيين والمتخصصة.

ثانياً: القرارات غير التقليدية:

1- القرارات الحيوية: يحتاج في حلها إلى التفاهم والمناقشة وتبادل - هي تتعلق بمشكلات وفي مواجهة هذا النوع من المشكلات يبادر الرأي على نطاق واسع، مساعديه ومستشاريه من الإداريين والفنيين متخذ القرار - بدعوة لدراسة المشكلة، وهنا يسعى المدير لإشراك كل من يعنيهم الأمر.

2- القرارات الإستراتيجية: هي قرارات تقليدية، لكنها تتصل بمشكلات إستراتيجية وذات أبعاد - وهي قرارات غير العمق والتعقيد، وهذه النوعية من القرارات متعددة، وعلى جانب كبير من المتأنية والمستفيضة والمتخصصة التي تتطلب البحث المتعمق والدراسة وتناقشها جميع الفروض والاحتمالات (الأعرجي، 2013).

حالات اتخاذ القرارات

يحتاج المدير إلى كل المعلومات الضرورية اللازمة لاتخاذ القــرارات، إلا أن بعــض البيانات والمعلومات قد لا تكون متاحة أو غير معروفة، حينئذ فإن اتخاذ بعض القرارات سوف يفشل في حل المشكلات المطروحة أو في الوصول إلى النتــائج المرغــوب فيهــا، ويحــاول المديرون الوصول إلى المعلومات اللازمة لدراسة (البدائل المتاحة للحل)، وهذا ما يقلل من حالة عدم التأكد وما يترتب عليها آثار سلبية (الرب، 2009).

1- حالة التأكد (Certainty State): وفي هذه الحالة نجد أن كل المعلومات التي يحتاجهــا صنع القرار تكون متاحة وكاملة، فقد يحتاج المدير إلى معلومات عن ظروف التــشغيل والإنتاج، ليتخذ قرار في مجال الاستثمار. وفي المجال التربوي قد يتخذ مدير المدرسة قرار بشأن فتح شعبة أخرى لصف ما وهذا يكون بناء على معلومات مؤكدة عن عــدد الطلاب، وما يترتب على ذلك من حاجته إلى مزيد من المعلمين.

2- حالة المخاطرة (Risk State): وفي هذه الحالة يكون للقرار أهداف محــددة، وتكــون هناك معلومات جيدة متاحة، ولكن النتائج المستقبلية تكون مرتبطة أو متوقعة على كــل بديل يتم اختياره، علاوة على ذلك فإن المعلومات الكافية تكون متاحــة لكــي تــسمح بإمكانية الوصول إلى نتائج ناجحة وفعالة لكل بديل يــتم تقــديره وتقييمــه، والتحليــل الإحصائي يمكن استخدامه.

3- حالة عدم التأكد(Uncertainty State) : وتعني حالة عدم التأكد مــن أن المــديرين يعرفون الأهداف التي يرغبون في تحقيقها ولكن المعلومات المرتبطة بالبدائل والأحداث المستقبلية تكون غير كاملة، فالمدير لا يملك المعلومات الكافية عن كل بديل وبالتالي لا يمكنه قياس المخاطر المترتبة على كل منها، فالعوامل التي يمكن أن تؤثر على القــرار كثيرة ومتعددة. وذلك يحتاج إلى مديرين يأخذون المخاطر في الحسبان، وأخذ المخاطر في الحسبان يعتبر عامل مهم جداً، خاصة عند بدء نشاط جديد في منظمة جديدة.

4- حالة الغموض (Ambiguity): وتعكس هذه الحالة وضوح الأهداف المطلوب تنفيـذها وأيضاً عدم وضوح المشكلات المطلوب حلها، كما تكون هناك صعوبة في تحديد بدائل الحل، بالإضافة إلى أن المعلومات المطلوب معرفتها عن العوائد المحتملة تكون غيـر متاحة أيضاً، ويرى أحد الكتاب أن القرار في حالة الغموض هو قرار ذو مشكلة خطيرة ومزعج، وفي أوقات حرجة كثيرة يتعرض بعض المديرين لاتخاذ بعض القرارات فـي ظل حالة الغموض هذه، وترتبط المشاكل الخطيرة عند اتخاذ القرارات في هذه الحالـة بظروف وحالات كثيرة خاصة عندما تكون هناك:

- صراعات حادة بين المديرين.
- الظروف سريعة التغير.
- المعلومات مشوشة.
- عدم وضوح للعلاقة بين عناصر القرار.

وفي الغالب فإن معظم القرارات لا تكون غامضة، ولكن عندما توجد فإن المـديرين يجـب أن يوجدوا سيناريوهات معقولة لبدائل اتخاذ القرار في غياب المعلومات اللازمة (الرب، 2010).

أنماط لبعض القادة متخذي القرارات:

يقصد بكلمة نمط: نوع السلوك الذي يسلكه القائد عند قيامه باتخاذ القرارات ومن هذه الأنمـاط التي يمكن أن يتبعها قائد ما في اتخاذ القرارات ما يلي (العزاوي، 2006):

النمط الأول :وفيه يتفرد للقائد بصنع القرار وبإصداره وإعلانه على المرؤوسـين للالتـزام بتنفيذه دون مناقشة**.**

النمط الثاني: وفيه ينفرد القائد بصنع القرار وبإصداره وإعلانه على المرؤوسين مع شـرح وجه نظره لمحاولة الفوز بتأييدهم دون إبداء أية مقترحات من جانبهم**.**

النمط الثالث :وفيه ينفرد القائد بصنع القرار وبإصداره وإعلانه على المرؤوسين مع شـرح وجه نظره والاستماع إلى أرائهم ومقترحاتهم ولكن دون الرغبة في تعديل القرار.

النمط الرابع :وفيه ينفرد القائد بصنع القرار مبدئيا دون إصدار حيث يقوم بعرضـــه علـــى المرؤوسين للمناقشة والاستماع إلى أرائهم ومقترحاتهم ثم يعدل القـــرار بنـــاء علـــى تـــلك المشاركة ثم يقوم بإصداره.

النمط الخامس :وفيه يعرض القائد المشكلة على المرؤوسين للمناقشة والدراسة حتى يحصل على مقترحاتهم ثم يتخذ القرار ويقوم بإصداره.

النمط السادس :وفيه يقوم القائد بتحديد السياسات والقواعد التي يجب اتخـــاذ القـــرار فـــي ضوئها ثم يترك للمجموعة مجال المناقشة لاتخاذ القرار ثم يقوم بإصداره.

النمط السابع :وفيه يترك القائد للمرؤوسين الحرية كاملة في عرض المشكلة وتحليلها حيث يشارك القائد في المناقشات اللازمة لصنع القرار كأي مرؤوس من المرؤوسين.

العوامل المؤثرة في صنع القرارات:

لا يمكن لأحد أن يوصي بإتباع نمط معين دون الآخر ودون النظر إلى طبيعة الموقف الذي يتخذ بشأنه القرار، لأن المواقف متغيرة، وطبيعة المشكلات متباينة، كما أن البيئة المحيطة بالقائد أو متخذ القرار لا تتسم بالثبات، وتتلخص هذه العوامل كما أوردها (الـــرب2010) فيمـــا يلي: عوامل تتعلق بالقائد: يتأثر القائد بمجموعة من العوامل التي تتفاعل مع شخصيته ومن هذه العوامل: ثقافة القائد والفلسفة التي يؤمن بها، ومدى ثقة القائد في مرؤوسيه، و مدى إدراك القائد لمعنى القيادة. وعوامل تتعلق بالمرؤوسين: حيث يتأثر المرؤوسين بمجموعة من العوامل التـــي تؤثر فيهم وهي: نوع القرارات، كأن يكون القرار أمراً مرغوب فيه، أو غير مرغـــوب فيـــه، ومدى حاجة المرؤوسين إلى الاستقلال والتصرف، والاستعداد الكافي لدى المرؤوسين لتحمـــل مسؤولية اتخاذ القرارات، ثم إلى أي مدى يتوفر هذا الاستعداد لديهم، ومدى اهتمام المرؤوســـين بالمشكلة، ومدى شعورهم بضرورة حلها، ثم مدى إيمانهم بدورهم في تحقيق أهداف المنظمـــة، ومدى إدراكهم لأهمية تحقيقها، ودرجة توافر الخبرة والمهارة لدى المرؤوسين، ومعرفتهم بكيفية التعامل مع المشكلات التي تعترض عمل المنظمة. عوامل تتعلق بالموقف ذاته: لكـــل موقـــف خصائصه التي تميزه عن غيره وتؤثر هذه الخصائص بدورها على سلوك القادة ومـــيلهم إلـــى نمط دون الآخر، وتتمثل هذه العوامل بما يلي: طبيعة المنظمة وفلـــسفتها الخاصـــة، وطبيعـــة المشكلة ذاتها، وعنصر الوقت.

معوقات اتخاذ القرار

هناك بعض الأسباب التي تكمن وراء عدم الوصول إلى قرار رشيد، وهــذه الأســباب متعددة في صورها، ومتباينة في آثارها، وبصفة عامة فإن الأسباب التي تعوق عمليــة اتخــاذ القرار كما ذكرها هلال (2009) تدور حول أن مجموعة من الأسباب تتعلق بتكــوين المــشكلة محل القرار وإيضاحها، وربطها بغيرها من المشاكل وتتعلق مجموعة أخرى بــصانع القــرار بصورة عامة ومتخذ القرار بصفة خاصة ومجموعة ثالثــة تتعلــق بمــشاكل عمليــة صــنع القرارات، وتتركز أساسا حول محور واحد هو مرحلة التوقع أو التنبؤ وفي ضوء ذلك يرجــع إحجام المدير عن اتخاذ القرارات إلى عدة أسباب من أهمها سوء فهم المدير للإدارة وهذا يؤدي إلى ضعف كفاءته وعدم مقدرته على الاختيار السليم بين البدائل وخوف المدير من اتخاذ القرار قد يكون ناتجا عن عدم وجود فلسفة معينة واضحة تقود عملية اتخاذ القرار، أو صعوبة التنبــؤ بالمستقبل، أو أن يحمل القرار في مضمونه ما يتعارض مع عادات وتقاليد وقيم المجتمع وحداثة المدير في العمل وعدم وضوح النصوص والاختصاصات واللوائح والتعليمات بالنسبة له.وتوجد مجموعة من العوامل المتداخلة في عملية اتخاذ القرار، وقد تكون هــذه العوامــل مــن داخــل المدرسة أو من خارجها ويطلق عليها معوقات لأنها تعد حجر عثرة في طريق الاختيار الرشيد للبديل وهذه المعوقات لها جوانب وأبعاد كثيرة.

نظم المعلومات الإدارية وعملية اتخاذ القرار التربوي:

توفر نظم المعلومات التي تم الحديث عنها في المبحث الثاني من هذا الفصل - مصدراً مهما للمعلومات اللازمة للإدارة العليا في عملية اتخاذ القرار، خاصــة مــن خــلال التقــارير التلخيصية المتنوعة التي تصدرها هذه النظم، أو من خلال إمكانيــات الاستفــسار واســترجاع البيانات التي تنتجها الإدارة، وتساعد هذه المعلومات في عملية اتخاذ القرار، حيث تلبــي هــذه النظم احتياجات المعلوماتية المهمة لعملية اتخاذ القرار من خلال تطوير نظــم مــساندة القــرار القــرارات Decision Support Systems ونظــم معلومــات المــديرين Executive Information Systems حيث سيتم التعرف على هذين النوعين من الــنظم كمــا أوردهمــا (يونس، 2008):

أولاً: نظم مساندة القرارات (DSS):

أهمية نظم مساندة القرارات:

تعد نظم مساندة القرارات كغيرها من نظم المعلومات الإدارية بمثابة أداة إدارية تساعد في عملية اتخاذ القرارات، ويمكن تلخيص أهمية هذه النظم للإدارة العليا فيما يلي:

- إن معظم القرارات التي يتم صنعها واتخاذها في مستوى الإدارة العليا تتصف بعدم وضوح البنية not well structured وفي مثل هذه الحالات تكون التقارير الناتجة عن نظم المعلومات الوظيفية قليلة الفائدة، ومن هنا تأتي ضرورة البحث عن نظم معلومات يمكن أن تساعد في توضيح هيكل المشكلة، وهذا ما تهدف إليه آلية نظم مساندة القرارات.

- تحتاج الإدارة العليا شكل أساسي إلى نظم معلومات يمكن أن تساعدها في تحليل المشكلات غير المتوقعة واتخاذ القرارات المناسبة بشأنها. والحالات غير المتوقعة واتخاذ القرارات المناسبة بشأنها، والحالات غير المتوقعة تحتاج معالجتها لمعلومات غالباً ما تكون غير متوفرة في نظم المعلومات الوظيفية لكونها تصمم عادة للتعامل مع الأنشطة والمهام الروتينية والعادية التي تتضمنها المجالات الوظيفية المختلفة.

- تواجه الإدارة العليا بعض الحالات الصعبة التي يتطلب معالجتها وتحليلها واتخاذ القرار المناسب بشأنها جهداً جماعياً. يشارك في ذلك عدد من المديرين ذوي العلاقة، يساهم كل منهم في بلورة جانب من جوانب المشكلة وتوضيحها، وتساعد نظم مساندة القرارات في ذلك من خلال إمكانية دعم القرارات الجماعية التي توفرها معظم هذه النظم.

مكونات نظم مساندة القرارات

تتألف نظم مساندة القرارات من ثلاثة مكونات رئيسة هي:

1- واجهة الربط Interface: توفر هذه الطريقة التي يتم من خلالها تعامل المستخدم مع النظام، حيث يتعامل المستخدم مع النظام لإدخال الأوامر والحصول على الاستفسارات واستخراج المعلومات، ويتم إدخال الأوامر بطرق متنوعة: من خلال قوائم الاختيار أو

من خلال كتابة الأوامر بواسطة لوحة المفاتيح أو من خلال إملاء جـــداول و مربعـــات حوار معينة. أما المخرجات فيمكن أن تكون تقارير أو رسوم بيانية مطبوعة أو ملونـــة على الشاشة.

2 - النموذج Model subsystem: يساعد هذا النظام الفرعي في بناء النمـــوذج الرياضـــي للمشكلة التي يجري تحليلها، ففي بيئة الجداول الإلكترونية مثلاً يتألف النموذج من جداول أو أكثر والتي تحوي المتغيرات والمعاملات التي تعبر عن المشكلة والعلاقـــات المتبادلـــة فيما بينها. وبعد تحديد المتغيرات والعلاقات التي تربط فيما بينها يقوم المستخدم بإدخـــال البيانات إلى الجداول، ثم يتم إجراء التحليلات المطلوبة وفقاً للعلاقات المحددة في النموذج. وهكذا فإن الجداول الإلكترونية يمكن أن تستخدم كأداة لبناء النماذج الرياضية اللازمة لحل المشكلات. وتتيح نظم مساندة القرارات استخدام أدوات أخرى لبناء النماذج كمـــا تـــوفر معظم هذه النظم نماذج جاهزة يمكن استخدامها في تحليل المشكلات، حيث تحتوي غالبـــاً على مكتبة أو بنك للنماذج يمكن تطويرها باستمرار بإضافة نمـــاذج رياضـــية جديـــدة أو إدخال تعديلات معينة في نماذج موجودة.

3 - نموذج البيانات Data subsystem: يتضمن هذا النموذج الفرعـــي الأدوات والوســـائل اللازمة لاسترجاع البيانات من قاعدة البيانات ومعالجتها. تتضمن نظم مساندة القـــرارات نوعين من قواعد البيانات: قاعدة بيانات المنظمة والتي تعد مصدراً مهماً للبيانات، وقاعدة بيانات منفصلة خاصة بنظم مساندة القرارات. وتحوي هذه القاعدة الخاصة عادة معلومات تلخيصية مستخلصة من قاعدة بيانات المنظمة. لذلك يكون حجمها صغيراً بالمقارنة مـــع الأولى.

خطوات استخدام نظم مساندة القرارات:

حدد الدروبي (2006) خطوات استخدام نظم مساندة القرارات كما يلي:

1 - فحص وصياغة المشكلة: وهذا يتضمن استقصاء الظروف المحيطـــة بالمـــشكلة وتحديـــد طبيعتها ومجالها وتقييم أثرها على أداء المنظمة.

2- تعريف العوامل والمتغيرات المتعلقة بالمشكلة وذلك من خلال مناقشة أسـببابها وآثارهـا. وتحديد الظروف التي يمكن أن تسبب ذلك والعلاقات المحتملة التـي تـربط المتغيـرات بعضها بعضاً.

3- صياغة أو بناء النموذج اللازم لحل المشكلة، الذي يعكـس العلاقـات المتبادلـة بـين متغيرات المشكلة.

4- اختيار النموذج للتأكد من صلاحيته لحل المشكلة، وذلـك بإدخـال البيانـات اللازمـة ومعالجتها بواسطة النموذج واختبار صحة النتائج التي يولدها.

5- تحسن أو تعديل النموذج وذلك في ضوء تقييم النتائج التي تـم الحـصول عليهـا فـي الخطوة السابقة (الدروبي، 2006).

العلاقة بين منتجي المعلومات ومستخدميها ومتخذي القرارات في المستويات القيادية العليـا والقادة التربويين وكيفية تدفق المعلومات في هذا النظام المتكامل

حدد علي وغالي (2010) العلاقة بين منتجي المعلومات ومستخدميها ومتخذي القـرارات في المستويات القيادية العليا والقادة التربويين في أن نظام المعلومات التربوي المركزي يقع في مقر وزارة التربية المركزية ويقوم بتوزيع المعلومات إلى الأطراف الأخرى، حيث يتم إرسـال التوجيهات والإرشادات والمعلومات ذات العلاقة بالمؤسسات التربوية إلى المدارس من خـلال القنوات الإدارية الرسمية، ومن خلال نفس هذه القنوات تتدفق المعلومات الخاصـة بالتقـارير المتعلقة بالمؤسسة التربوية باتجاه صاعد من المدرسة إلى نظام المعلومات التربوي المركـزي في الوزارة، حيث يتلقى نظام المعلومات التربوي المعلومات من الجهات الأعلى مـن مـستوى الوزارة مثل مجلس الوزراء والتي تصب في النظام التربوي وتؤثر به ويجب أن تعـالج هـذه المعلومات بصورة دقيقة وتتدفق بالاتجاه النازل إلى باقي المستويات بصورة واضحة ومفهومة.

أنواع المعلومات وفقاً لنوع القرار في المستويات الإدارية:

يرى العزاوي (2010) أن المعلومات وفقاً لهذا المعيار تنقسم إلى:

- معلومات الإستراتيجية: تصف هذه المعلومات أهداف واستراتيجيات المنظمة والمـوارد اللازمة لتحقيق هذه الأهداف وبالتالي فهي تتعلق بفترة زمنية مستقبلية طويلـة نـسبياً، وتتميز بأنها تأتي من مصادر خارجية.

- المعلومات التكتيكية: وهي ذات طبيعة وصفية وتاريخية وتتعلق بالأداء الحالي في المنظمة وتغطي فترة مستقبلية قصيرة (سنة غالباً)، وتتعلق هذه المعلومات غالباً بتنفيذ الأنشطة الوظيفية المختلفة في المنظمة، وفقاً للاستراتيجيات الموضوعة من قبل الإدارة العليا.

- المعلومات التشغيلية: وهي المعلومات المتعلقة بالأحداث والعمليات اليومية المختلفة التي تجري داخل المنظمة، وهذه المعلومات ضرورية لأداء العمليات والمهام الوظيفية المختلفة.

يتضح من خلال استعراض الأدب النظري، أن نظم المعلومات الإدارية: مجموعة من المكونات والأجزاء المتناسقة بشكل منظم، وتتمثل هذه المكونات في مجموعة من العناصر المادية والمعنوية من أجل إنتاج معلومة مفيدة، ويقوم نظام المعلومات بعمليات تجميع وتخزين ومعالجة وإيصال المعلومات إلى المستفيدين بالشكل الملائم والوقت المناسب، حيث تساعد هذه المعلومات المستفيدين على أداء الوظائف الموكلة لهم لإيجاد حلول لمختلف المشاكل، وبالتالي اتخاذ قرارات صحيحة، فاستعمال نظام المعلومات الإدارية يحقق السرعة والدقة في عملية اتخاذ القرار، وخاصة أننا نتحدث عن النظام التربوي، وهذا النظام يشتمل على عدد كبير من الموظفين يعملون في كافة المستويات الإدارية، وهذه المستويات تتخذ العديد من القرارات التربوية، وهذه القرارات بحاجة إلى معلومات، فالمعلومات من أهم الموارد التي يعتمد عليها متخذو القرار، فتوفير هذه المعلومات يعد ضمانة أساسية لفاعلية القرار المتخذ من قبل المسؤولين في المجال التربوي، لذلك عملت السلطة الوطنية الفلسطينية منذ تسلمها لوزارة التربية والتعليم عام 1994 على وضع نظام واضح لإدارة وجمع المعلومات التربوية مستفيدة من تجارب البلدان المختلفة، حيث أصبح نظام المعلومات في وزارة التربية والتعليم يلعب دوراً أساسياً في العملية التعليمية بمختلف جوانبها سواء في صنع السياسة التعليمية، ووضع الخطط قصيرة ومتوسطة الأجل، وفي صنع القرارات التربوية.

ثانياً: الدراسات السابقة

تعددت الدراسات التي تناولت الحديث عن نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار، فبعض هذه الدراسات تحدثت عن واقع نظم المعلومات، ومنها من تحدثت عن درجة استخدام هذه النظم في مديريات التربية والتعليم، وعن السمات الأساسية لواقع المعلومات الإدارية.

أولاً: الدراسات العربية

دراسة نرجس (2011) عنوانها: "درجة استعداد المعلمين في الأردن لمسايرة التحديات المستقبلية المترتبة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الميدان التربوي".

هدفت الدراسة التعرّف إلى درجة استعداد المعلمين في الأردن لمسايرة التحديات المستقبلية المترتبة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الميدان التربوي. تكونت عينة الدراسة من (360) معلماً ومعلمة يدرسون في المدارس الحكومية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد مقياس خاص للتحديات المستقبلية الناجمة عن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في التدريس. كما تم إعداد مقياس تعرف طبيعة مواقف المعلمين من الأدوار المختلفة المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التدريس، ولدى جمع البيانات وتحليلها أسفرت النتائج عما يلي:

- يتمتع المعلمون بدرجة استعداد عالية تمكنهم من مسايرة التحديات المستقبلية المترتبة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الميدان التربوي.

- لدى المعلمين على اختلاف مستوياتهم الأكاديمية استعداد عالٍ لتقبل أدوارهم المستقبلية كما تطرحها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. إلا أن هناك فروقاً ظهرت في متغيري الجنس والخبرة لصالح الذكور وحديثي الخبرة على التوالي.

دراسة الشمري (2008) عنوانها: "تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري التعليم ومساعديهم ورؤساء الأقسام" تصور مقترح.

هدفت الدراسة التعرف إلى واقع نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري التعليم ومساعديهم ورؤساء الأقسام

في الإدارات المذكورة. وطبقت هذه الدراسة على جميع مديري التربية والتعليم ومساعديهم، وعينة من مديري الإدارات ورؤساء الأقسام في إدارات التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية وعددها (42) إدارة تعليمية، واستخدم المنهج الوصفي المسحي، واستخدم الاستبانة كأداة لهذه الدراسة وقد تم اعتماد صدق المحكمين لهذه الاستبانة، كما تم حساب الثبات لها بطريقة ألفا كرونباخ واستخدم الباحث الأساليب الاحصائية التالية: التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، اختبار (ت)، اختبار (ف)، اختبار شيفيه، معامل ألفا كرونباخ للثبات. وتوصلت الدراسة على النتائج التالية:

- اختلفت استجابات أفراد عينة الدراسة إجمالاً فيما يتعلق بالبعد الأول وهو واقع نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين في المملكة العربية السعودية.

- رضا أفراد عينة الدراسة إجمالاً كان جيداً عن المعلومات التي تقدم لهم من إدارات المعلومات لديهم من حيث "الدقة، التوقيت المناسب، الملائمة، التكلفة، الوضوح، الموضوعية، الموثوقية". ومتوسطاً عم المعلومات التي تقدم لهم من إدارات المعلومات لديهم من حيث (الشمول، المرونة).

وكانت من أبرز التوصيات التي أوصى بها الباحث: تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم وذلك وفق الآتي: بناء نظام معلومات متكامل في إدارات التربية والتعليم وعدم الاقتصار على الإصلاحات الجزئية، تدريب الموظفين على جمع وحوسبة البيانات، تفعيل دور البريد الإلكتروني كوسيط مناسب لنقل البيانات، تفعيل مواقع الإنترنت لإدارات التربية والتعليم.

دراسة العبد العال (2005) بعنوان: "تطوير نظم المعلومات في مؤسسات التعليم العالي: تحيلي وتصميم حالة ودراسة حالة".

هدفت الدراسة إلى تصميم نظام معلوماتي متجدد يخدم كافة أطراف العملية التعليمية في جامعة آل البيت، وللإجابة على أسئلة الدراسة اعتمد الباحث على منهجية تحليل المحتوى واستخدام أسلوب المشاهدات الفعلية والمقابلات مع مجتمع الدراسة.

وكانت أهم نتائج الدراسة اكتشاف قصور في نظم المعلومات في مؤسسات التعليم العالي عموماً، وقصور في التركيز على الجوانب البشرية تحديداً.

وأوصت الدراسة بما يلي:

1- البدء بإنشاء خطة إدارية متكاملة لتطوير نظم المعلومات في الجامعة تشتمل على تعين جهة مركزية لمتابعة عمليات التطوير، ضمن برامج زمنية.

2- ضرورة التوازن في الاهتمام ما بين الجوانب البشرية والفنية.

3- عمل البرامج الهادفة لتطوير الجانب البشري عبر اجتذاب المهارات المناسبة وعقد الدورات التدريبية للكادر العامل ضمن مجالات نظم المعلومات.

دراسة الحراحشة ومقابلة (2004)عنوانها: "درجة استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في الأردن من وجهة نظر رؤساء الأقسام".

هدفت الدراسة التعرف إلى درجة استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في الأردن، من وجهة نظر رؤساء الأقسام. وقد بلغت عينة الدارسة (476) رئيساً من رؤساء الأقسام في الأردن. وللإجابة عن أسئلة الدراسة، قام الباحثان بتطوير استبانة خاصة مكونة من (32) فقرة تقيس درجة استخدام نظم المعلومات الإدارية، موزعة على خمسة مجالات،وقد تم التحقق من صدقها وثباتها. ولتحليل البيانات تم استخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وتحليل التباين الثنائي، واختبار شيفيه. ولقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- دلت المتوسطات الحسابية على أن درجة استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في الأردن من وجهة نظر رؤساء الأقسام مرتبة تنازلياً كما يلي: دقة المعلومات، مجال وضوح المعلومات، مجال شمول المعلومات، مجال التوقيت المناسب للمعلومات، مجال مرونة المعلومات.

- أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الأداة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، وكانت لصالح مؤهل البكالوريوس والدبلوم العالي. كما أظهرت النتائج أن غالبية نظم المعلومات الإدارية التي يستخدمها رؤساء الأقسام في مديريات

التربية والتعليم كانت على شكل مخاطبات رسمية ورقية مستندة إلى تعليمات وقوانين وأنظمة. وفي ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة أوصى الباحثان بضرورة التنوع في استخدام نظم معلومات إدارية حديثة، والتركيز على التقنيات الحديثة، وزيادة الوعي لدى رؤساء الأقسام في مديرات التربية والتعليم بأهمية نظم المعلومات في ممارسة الوظائف الإدارية.

دراسة الشريف (2004)عنوانها: "دور نظم المعلومات في إدارة المؤسسات الحكومية حالة وزارة التربية والتعليم في الجمهورية اليمنية".

هدفت الدراسة التعرف إلى دور نظم المعلومات في إدارة المؤسسات الحكومية في اليمن، وهل كان هناك مبررات ومزايا لإدخال نظم المعلومات وتقنياتها في الإدارة الحكومية بما تمثله من أنظمة جزئية داخل هذه المؤسسات وبما سيشكله من إحداث تغييرات قد تكون جذرية داخل المؤسسات، باعتبار أن وزارة التربية والتعليم هي من المؤسسات العملاقة وذات هيكل تنظيمي ضخم.

استخدم الباحث أسلوب دراسة الحالة كوسيلة من وسائل النفاذ إلى أعماق الموضوع من أجل إسقاط الدراسة النظرية على واقع مؤسسة التربية والقيام بالتوصيف المعمق لهذا الوصف بهدف التدقيق بكل جزء من أجزاء الظاهرة.

وقد توصل الباحث إلى النتائج التالية:

1- أن وزارة التربية والتعليم اليمنية بهيكلها التنظيمي الضخم هو جامد لا يواكب التطورات في مجال نظم المعلومات.

2- نظام المعلومات في وزارة التربية والتعليم اليمنية يتميز بهيكل ضخم فيه الكثير من أنظمة المعلومات الجزئية وهي أنظمة ما زالت يدوية.

3- هناك ازدواجية كبيرة وسوء تنسيق في تنفيذ مشاريع نظم المعلومات.

4- أدى غياب الإستراتيجية سابقاً والثقافة المعلوماتية، وغياب التشريعات القانونية وتخلف الإدارة العليا إلى مقاومة وضع النظم المحوسبة.

دراسة المقابلة (2003) عنوانها: "واقع نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في الأردن وعلاقته بدرجة ممارسة رؤساء الأقسام لوظائف العملية الإدارية من وجهة نظرهم".

هدفت الدراسة التعرف إلى السمات الأساسية لواقع نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في الأردن وعلاقتها بدرجة ممارسة وظائف العلمية الإدارية. تكونت عينة الدراسة من مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (508) رؤساء أقسام، موزعين على (32) مديرية تربية وتعليم. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتطوير استبانتين خاصتين بواقع نظم المعلومات الإدارية، ودرجة ممارسة وظائف العملية الإدارية.

وكانت أهم نتائج الدراسة ما يلي:

1 - دلت المتوسطات الحسابية على أن واقع نظم المعلومات التي يستخدمها رؤساء الأقسام من وجهة نظرهم تتصف بالدقة، حيث حصل مجال دقة المعلومات على أعلى متوسط حسابي، يليه وضوح المعلومات، ثم مجال شمول المعلومات، ثم مجال التوقيت المناسب للمعلومات، وأخيراً مجال مرونة المعلومات.

2 - أظهرت المتوسطات الحسابية على أن واقع ممارسة وظائف العملية الإدارية كان جيداً لدى رؤساء الأقسام، حيث جاءت المتوسطات لمجالات واقع ممارسة الوظائف الإدارية مرتبة تنازلياً كما يلي: مجال التوجيه، ثم مجال التقييم، ثم مجال التخطيط، ثم مجال اتخاذ القرار، ثم مجال التنظيم، وأخيراً مجال الرقابة.

3 - أظهر معامل ارتباط بيرسون أن هناك علاقة ارتباطيه إيجابية بين واقع نظم المعلومات الإدارية وممارسة وظائف العلمية الإدارية لدى رؤساء الأقسام في مديريات التربية والتعليم في الأردن.

دراسة العلاونة (2001) عنوانها: "واقع وآثار استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة". دراسة ميدانية - مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية.

هدفت الدراسة إلى بيان مدى استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة في مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية، وكذلك بحث وتحليل وتقييم وآثار استخدام النظام المحوسب على الأعمال الإدارية والمالية والمكتبية والهيكل التنظيمي، واتخاذ القرارات والاتصالات، وكذلك

المشكلات والعقبات التي قد تعترض أو تحد من استخدام النظام المعلوماتي المحوسب في مركز الوزارة. وقد تكون مجتمع الدراسة من كافة الموظفين العاملين في مديريات وأقسام مركز الوزارة والبالغ عددهم (800) موظف وموظفة، تم اختيار عينة عشوائية من (200) موظف وموظفة يعملون في دوائر وأقسام يستخدمون أنظمة المعلومات المحوسبة. قام الباحث بتطوير استبانة خاصة تقيس مدى استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة في مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

1 - جاءت أنظمة أتمتة المكاتب في الموارد البشرية (سجلات العاملين، التعيين، التدريب، تنمية المهارات) أولاً، ثم أنظمة المعلومات الإدارية (نظم دعم القرارات، الأنظمة الخبيرة، نظم المعلومات والإدارة العليا).

2 - كما جاء استخدام الطباعة والسكرتارية والتقارير الإحصائية في المرتبة الأولى من مجالات استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة ثم تلاها مجال اتخاذ القرارات في مجال حفظ المعلومات عن الموظفين ثم كشوفات الرواتب والحسابات.

3 - قلة الدورات التدريبية أدت إلى ضعف استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة.

4 - بلغت نسبة الذين يستخدمون نظاماً أو أكثر من أنظمة المحوسبة 98,8% من العينة، وبلغت نسبة الذين لا يستخدمون أي نظام 1,2% من العينة.

دراسة الجرايدة (2001) عنوانها: "درجة إسهام المعلومات في اتخاذ القرارات التربوية من وجهة نظر مديري التربية والتعليم ومساعديهم في المملكة الأردنية الهاشمية".

هدفت الدراسة معرفة درجة إسهام المعلومات في اتخاذ القرارات التربوية من وجهة نظر مديري التربية والتعليم ومساعديهم في المملكة الاردنية الهاشمية من خلال الإجابة على أسئلة الدراسة. استخدم الباحث لذلك استبانة مكونة من (44) فقرة، وخمسة مجالات هي: دقة المعلومات، مرونتها، شموليتها، ملاءمتها، التوقيت المناسب لها.

وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

1- أن درجة إسهام المعلومات في اتخاذ القرارات التربوية من وجهة نظر مديري التربية والتعليم ومساعديهم في الأردن كانت عالية بالنسبة إلى دقة، وملاءمة، ومرونة المعلومات. بينما كانت دردة الإسهام متوسطة بالنسبة لشمول المعلومات والتوقيت المناسب لها.

2- وجود فروق في درجة إسهام المعلومات في اتخاذ القرارات التربوية من وجهة نظر مديري التعليم ومساعديهم في الأردن لصالح الأفراد الذين يحملون مؤهل الدكتوراه، وكذلك ذوي الخبرة ما دون (5) سنوات، ولصالح وظيفة المدير.

دراسة الشواف والزلزلة (2000) عنوانها: "تأثير وظائف المعلومات في ممارسة الإدارتين العليا والوسطى بالمنظمة".

هدفت الدراسة إلى قياس مساهمة وظائف نظم المعلومات في تطوير أساليب عمل المنظمات الحكومية المدرجة تحت ثلاث شرائح رئيسية حسب الهيكل المالي للدولة: الميزانية العامة والميزانيات الملحقة والميزانيات المستقلة. واستخدمت لجمع البيانات ثلاث قوائم استقصاء منفصلة لكل من: مدير العمليات في وحدة نظم المعلومات. والمسئول الأعلى في الإدارة، ومدير الإدارة الأكثر استفادة من نظم المعلومات.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

1 - البنية الأساسية لوظائف هذا القطاع من حيث وسائل تكنولوجيا المعلومات المستخدمة متقدمة تقنياً في نسب أعلى من المنظمات موضع الدراسة.

2 - تؤثر الخدمات لهذه الوظائف بدرجات متفاوتة في رفع كفاءة أداء العمل وفاعليته في المنظمات العاملة بها.

وقد أوصت الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات المستقبلية بهذا الحقل لتحقيق الاستفادة القصوى من الطاقات والإمكانيات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات للعمل في بيئة الغدارة الكويتية.

دراسة أبو رمضان (2000) عنوانها: "تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعة الأردنية".

هدفت الدراسة دراسة نظم المعلومات الإدارية بصفة عامة، وتقييم دور هذه النظم في صنع القرارات الإدارية في الجامعة الأردنية بصفة خاصة واستخدم الباحث استبانة وزعت على عينة الدراسة، وقد خلصت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

1.هناك استخدام يتراوح بين المتوسط والعالي لنظم المعلومات الإدارية من قبل المديرين في الجامعة الأردنية في صنع قراراتهم الإدارية.

2- هناك علاقة تتراوح بين القوية والقوية جداً بين دقة المعلومات التي يقدمها نظم المعلومات الإداري في الجامعة الأردنية وبين استخدام المديرين لهذه النظم في صنع قراراتهم الإدارية.

3- هناك علاقة تتراوح بين القوية والضعيفة - بين ملائمة المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات الإداري في الجامعة الأردنية وبين استخدام المديرين لهذه النظم في صنع قراراتهم الإدارية.

4- لا توجد علاقة بين التوقيت المناسب للمعلومات المقدمة من نظام المعلومات الإداري للجامعة الأردنية من جهة وبين استخدام المديرين لهذا النظام في صنع قراراتهم الإدارية من جهة أخرى.

5- هنا علاقة قوية بين الكفاية الكمية للمعلومات التي يقدمها نظام المعلومات الإداري في الجامعة الأردنية واستخدام المديرين لهذا النظام في صنع قراراتهم.

دراسة بركات (1997) عنوانها: "نظم المعلومات المبنية على الحاسب ودورها في عملية التطوير الإداري - دراسة حالة نظم معلومات الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور نظم المعلومات المعتمدة على الحاسب في الجهاز المركزي للتنظيم والإدارية في مصر على عملية التطوير الإداري. وقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة على منهج دراسة الحالة من خلال التركيز على نظم معلومات الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة. كما استخدم الباحث أسلوب المقابلة الشخصية حيث أجرى سلسلة من المقابلات مع العاملين بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة. وكانت أهم نتائج الدراسة ما يلي:

1- تؤدي نظم المعلومات المعتمدة على الحاسب دوراً هاماً في تحسين وتطوير أساليب العمل في المنظمات الإدارية، كما تزيد من كفاءة المنظمة في استخدام الموارد والإمكانات المتاحة له، وتعمل على تحسين قدرتها.

2- إن نجاح نظم المعلومات في تحقيق أهدافها يتوقف على مجموعة من الاعتبارات مثل التخطيط السليم، دعم الإدارة العليان تهيئة المنظمة والعاملين، توفير الكفاءات الفنية والإدارية، وإجراء الصيانة ووسائل الحماية.

3- ما زال دور نظم المعلومات في الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة محدوداً وقاصراً خصوصاً في مجال تطوير وتحسين أداء العاملين.

4- يقوم الجهاز بدور فعال في توفير المعلومات اللازمة لعملية التطوير الإداري.

5- هناك معوقات تحد من قدرة الجهاز على تحقيق الاستفادة الكاملة من نظم المعلومات المتاحة، أهمها: نقص الوعي بأهميتها لدى القيادات، ووجود فجوة بين القيادات والفنيين والعاملين، غياب الصيانة الدورية والروتين الإداري، غياب التنسيق بين الإدارات المركزية داخل الجهاز.

دراسة السيد (1996)عنوانها: "بناء نظم معلومات لتوفير البيانات اللازمة للتخطيط التربوي".

هدفت الدراسة تصميم نظم معلومات لبيانات التخطيط التربوي في مصر ليكون بمثابة أداة تؤدي إلى القيام بعملية التخطيط التربوي بشكل فعال.وقد استخدم الباحث مدخل تحليل النظم في معالجة مشكلة الدراسة. وكانت أهم النتائج اقتراح نظام معلومات يتكون من شقين رئيسيين هما:

1- المكون المعلوماتي للنظم يتكون من قواعد للبيانات، والمكون الفني للنظام ويتكون من تكنولوجيا لمعلومات (تكنولوجيا الحاسوب والاتصالات).

2- الشق الذهني أو البرمجيات والأفراد اللازمين لتشغيل ومعالجة البيانات والمستفيدين من النظام والميزانية والتمويل.

دراسة قبلان (1994) عنوانها: "درجة اعتماد مديري التربية والتعليم ومساعديهم في الأردن على المعلومات لدى اتخاذهم القرارات الإدارية".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة اعتماد مديري التربية والتعليم ومساعديهم من المديرين والإداريين والفنيين في الأردن على المعلومات لدى اتخاذهم القرارات الإدارية والفنية.

ولتحقيق هذا الهدف استخدم الباحث استبانة مكونة من (103) فقرة موزعة على مجالين هما: مجال القرارات الإدارية، ومجال القرارات الفنية.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1 - كان الاعتماد الأعلى لمديري التربية والتعليم والمديرين الفنيين لدى اتخاذهم القرارات الإدارية على الأنظمة والتعليمات وملفات البيانات الموثقة والتقارير المختلفة والوسائل الكمية والإحصائية والزيارات الميدانية والملاحظات الشخصية، والوسائل الكمية، والإحصائيات.

2 - كان الاعتماد الأدنى لمديري التربية والتعليم لدى اتخاذهم القرارات الإدارية على: القرارات المبرمجة التلقائية، والاستبانات، والاجتماعات، والشكاوي، والاقتراحات، واللجان المختلفة، أما لدى اتخاذ القرارات الفنية فكان على القرارات الفنية فكانت على القرارات المبرمجة التلقائية،المنطق، العقلانية، الشكاوى، الاقتراحات، الاستبانات، والاجتماعات.

3 - كان الاعتماد الأعلى للمديرين الإداريين لدى اتخاذهم القرارات الفنية على الأنظمة والتعليمات، وملفات البيانات الموثقة والتقارير المختلفة، والزيارات الميدانية، والملاحظات الشخصية، والفراسة والخبرة، أما الاعتماد الأدنى فكان على القرارات المبرمجة التلقائية والشكاوى والاقتراحات والاستبانات والاجتماعات والمنطق العقلاني. أما لدى اتخاذهم القرارات الإدارية فكان على الاجتماعات والاستبانات والقرارات المبرمجة التلقائية والشكاوي والاقتراحات.

4 - كان الاعتماد الأدنى للمديرين الفنيين لدى اتخاذهم القرارات الإدارية فكان على الاستبانات والقرارات المبرمجة التلقائية والاجتماعات واللجان المختلفة. أما لدى اتخاذهم القرارات الفنية فكان على القرارات المبرمجة التلقائية والشكاوى والاقتراحات واللجان المختلفة والاستبانات.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

دراسة لوبز وهيثر (Lopeza & Heather 2011) عنوانها"السياسة التعليمة وأنظمة المعلومات الإدارية مشروع عائلة هارفارد ".

تصف هذه الدراسة كيف يتم الاستثمار في أنظمة بيانات الطالب والتي تتضمن تدخل العائلة وتحصيل الطلبة في المستوى التعليمي الجديد للطالب بالإضافة إلى التعرف إلى المناطق التي يحتاج لها الطالب إلى تطوير حيث يمكن للبيانات أن تخدم عملية التواصل العائلي المدرسي ويمكن لأولياء الأمور الاستفادة من الحصول على معلومات حول مؤشرات معينة يمكن ان يكون لها تأثير في هذا المجال مثل حضور الطلبة ونمو التعليم والتحصيل

ويمكن للمعلومات أن تفتح المجال أمام مناقشات ذات معنى بين المعلمين والطلبة مما يمكن أولياء الأمور من معرفة تأثيرات نجاح أبنائهم

وتضمنت هذه الدراسة أيضاً مجموعة من سياسات التوصيات التي تدعم الاتجاهات الحالية في التعليم والتي تركز على التعليم في القرن الواحد والعشرون والدور المهم للتقنية المستخدمة فيه.

دراسة أرفيليو و ميغويل (Arevalillo & Miguel, 2011) عنوانها"استخدام الجامعات لأنظمة المعلومات الإدارية ".

بحثت هذه الدراسة في استخدام الجامعات لأنظمة المعلومات الإدارية في إنتاج النشاطات الإدارية اليومية (دور الطلبة، ملفات البيانات المحاسبة) واستخدام أنظمة التعليم الإدارية المتكاملة المتعلقة بدعم التعليم والتعلم وفي المقابل وعلى الرغم من الجهود الكبيرة التي تم بذلها لنشر هذه الأنظمة المحوسبة فإن البيانات التي تم جمعها لم يتم استخدامها من وجهة نظر تعليمية.

في هذه الدراسة قام الباحثان بفحص وجود برنامج تعليمي يتعلق بنوعية التعليم حيث أن الطريقة المستخدمة يمكن تعميمها بشكل سهل وتوظيفها في مواقف أخرى وذلك من أجل استخراج معلومات ذات معنى حول تأثير بعض المتغيرات الدراسية.

دراسة لإسماعيل زوندين(Zainudin, 2010) عنوانها" استخدام نظام معلومات PSS في تطوير المدارس" المنتدى الدولي للأبحاث ماليزيا

توصلت وزارة التعليم إلى طريقة في مراقبة تطور 9843 مركز دراسي باستخدام نظام معلومات إدارية يسمى (نوعية الملحقات SRC) وهذا يهدف إلى وصف طريقة في جمع البيانات وتحليلها في المدارس والمراكز التعليمية في ماليزيا ومن خلال توضيح وشرح نتائج الدراسة توصل الباحث إلى قرارات لتطوير أوسع لهذا النظام المسمى SRC والمساهمة في في إيجاد فهم أعمق للعوامل التي تتداخل في هذا الإجراء المتعلق بالحصول على خدمات أنظمة المعلومات الإدارية في التعليم في ماليزيا والذي من شأنه إعطاء فترة عمر أطول للخدمات التي تقدمها المدرسة للطلبة وفي نفس الوقت تطوير عاداتهم الدراسية.

دراسة كونلي وإينوموتو (Conley & Enomoto, 2007.) وهي بعنوان" أنظمة المعلومات الإدارية التعليم التقني"

بحثت هذه الدراسة في استخدام المدارس لأنظمة المعلومات الإدارية في التعليم التقني حيث قام الباحثان بفحص عدة متغيرات في عدد من المدارس في ولاية كاليفورنيا في الولايات المتحدة ومنها حضور الطلبة للمواد التقنية والدرجات الدراسية ونتائج الاختبارات حيث قام الباحثان باختبار بعض العمليات التعليمية المبنية على التعليم التقني في هذه المدارس المذكورة. لقد كان الهدف من هذه الدراسة هو توضيح وجهات نظر المعلمين بصورة أعمق كذلك وجهات نظر فرق الدعم والمساندة في المدارس والإداريون فيما يتعلق بنظرية التنظيم المدرسي (فيلدمان، 2000) كذلك استخدم الباحثان إطاراً نظرياً (ماركس ونانس 2007) كما قامت الدراسة أيضاً بفحص طرق الحضور المختلفة والتغيرات التي تحصل من تطبيق أنظمة المعلومات الإدارية.

أشارت النتائج إلى أنه يمكن أن تكون التقنية أكثر تحدياً وأقل توقعاً لحدوث تغيرات ملموسة في تعليم الطلبة وتطبيق المتطلبات وتحقيق الأهداف.

دراسة جوها و كانتولا (Kantola, Juha& 2000)عنوانها :"أنظمة معلومات الحرم الجامعي الموسعة جامعة فنلندا"

تهدف هذه الدراسة غلى وصف التخطيط والتنظيم المتعلق بتطبيق أنظمة المعلومات الإدارية في الحرم الجامعي لجامعة فنلندا باستخدام طرق التخطيط والتصميم حيث تم تصميم نظام المعلومات الإدارية في الجامعة المذكورة على أساس العملية الإدارية بحيث تلعب الطريقة الإستراتيجية والطريقة المتوازنة في التعليم دوراً مهماً.

أشارت نتائج الدراسة إلى أن الطريقة التعليمية المتوازنة مفيدة ليس فقط في تحقيق الأهداف ولكن أيضاً في تخطيط أنظمة المعلومات الإدارية

أما بالنسبة للنتائج العملية للدراسة فهي تفيد كل من الإداريين التعليميين ومدراء المشاريع ومطوري البرمجيات.

دراسة ليبوتز (Liebowttz,1999) وهي بعنوان: "نظم المعلومات: النجاح أم الفشل".

هدفت هذه الدراسة إلى وصف (مسح دلفي) في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث أشار الباحث إلى أن المساهم الرئيسي في فشل نظم المعلومات يتعلق بالإدارة والقضايا التنظيمية المتعلقة، لقد تم تطبيق مسح دلفي لـ (15) مديراً، يقودون نظم المعلومات في منظمات في الولايات المتحدة، تم وضع استبيان يشتمل على (41) سؤالاً، تم تصميمه لمعرفة رأيهم في مدى نجاح مشاريع نظم المعلومات في منظماتهم.

ولقد أشارت النتائج إلى عدة نقاط منها:

1 - هناك رضا جيد من قبل العاملين بنظم المعلومات.

2 - مخرجاتها ذات فائدة، ولكن إجراءات المدخلات صعبة في الفهم والاستخدام.

3- هناك نتائج ممزوجة بين الدقة والصحة لنظم المعلومات.

4- معظم المستجيبين وجدوا بأن هناك مشكلة في التوقيت المناسب للمعلومات.

5- غالب المستجيبين شاركوا في المتطلبات: التحليل، التصميم، ومراحل التطوير.

6- شعرت غالبية المستجيبين بأن نظم المعلومات تحسن الطرق الإدارية، ولم تحسن طرق الأعمال أو الإنتاج وخدمات الأعمال. وبشكل عام فقد شعر المستجيبون أثناء الدراسة بأن نظام المعلومات أضاف قيمة للنشاط الذي أنجزوه. كما أن هناك عوامل تؤثر في نجاح نظم المعلومات الإدارية تتمثل في سلوك المديرين فيما يتعلق باتجاهاتهم نحو نظم المعلومات، وكذلك تدريب العاملين على نظم المعلومات وخبرات العاملين في النظام.

دراسة لاري (Larry, 1999) عنوانها : "دور المعلومات والبيانات في اتخاذ القرارات لدى الناخبين المدنيين فيما يتعلق باندماج المناطق بالمدرسة". دراسة حالة من مدارس مختارة في المناطق في ولاية نيويورك وولاية داكوتو الشمالية في النظرية النسبية للاختيار العقلاني.

دراسة حالة من مدارس مختارة في ولاية داكوتو الشمالية، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على عملية اتخاذ القرارات وكذلك التعرف على دور المعلومات في اتخاذ القرارات، ولقد قام الباحث بإجراء الدراسة في ولايتين (نيويورك، وداكوتو الشمالية)، أما عينة الدراسة فقد تمثلت باختيار الباحث لمدرستين في كل ولاية، حيث قام بجمع البيانات عن طريق المقابلات التي أجراها مع الموظفين من معلمين وإداريين.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن للمعلومات أهمية كبيرة ودوراً مهماً وفاعلاً في عملية اتخاذ القرارات، ولقد بينت الدراسة ضرورة توفر المعلومات في الوقت المناسب عند اتخاذ القرارات.

دراسة أجراها الباحثان كومبس وكلارك (Coombs & Clarke 1999) عنوانها: "العوامل المؤثرة في مستوى نجاح مجتمع المعلومات".

هدفت الدراسة إلى تبيان العوامل المؤثرة في نجاح أو فشل تطور مشاريع نظم المعلومات، وكذلك قياس أثر هذه العوامل على مجتمع المعلومات، اعتمد الباحثان في دراستهما

على أسلوبين في جمع المعلومات وهما: المقابلة الشخصية، حيث قاما بمقابلة (13) مدير شركة في قطاع الصحة، كذلك تم توزيع الاستبانة على مدراء إدارة المعلومات والتكنولوجيا في قطاع الصحة في بريطانيا. وأشارت النتائج إلى ما يلي:

- أن هناك علاقة بين مستوى التأثير التنظيمي ونجاح النظم، كما أن غالبية الأنظمة الناجحة تعمل على إحداث تغيرات ثقافة المنظمة، ومستوى التفويض وممارسة الأعمال الطبية.

- أن نسبة (68%) من عينة الدراسة، أظهرت ثقتها في مجتمع نظم المعلومات كأداة تحقق الأهداف المرجوة.

- أظهرت الدراسة بأن العلاقة بين الممارسات السلوكية وعوامل نجاح نظم المعلومات الإدارية هي إيجابية.

دراسة فيليبو (Phillipo, 1991) في جامعة هارفارد بالولايات المتحدة الأمريكية وعنوانها: "نظام إدارة المعلومات لمديري التعليم".

وهي دراسة تحليلية تناولت استخدام شبكة لإدارة المعلومات الإقليمية لتبادل المعلومات، ومصادرها بين مديري المناطق التعليمية، وبحثت في الفوائد المحتملة عند استخدام هذه الشبكة، إضافة إلى معرفة ما إذا كان الاستخدام التطبيقي للتكنولوجيا يمكن أن يزيد من القدرة الإدارية لمديري التعليم. ومن نتائج الدراسة:

1- الحصول على المعلومات ذات الصلة لمديري التعليم في الوقت المطلوب.

2- مكنت مشاركة مديري التعليم في الشبكة الإقليمية لنظام المعلومات من فهم أفضل لمعرفة قيمة، وأهمية نظام إدارة المعلومات.

3- بينت الدراسة أن أنظمة إدارة المعلومات لها القدرة على تعزيز معلومات مديري التعليم، أدوارهم في اتخاذ القرارات

ثانياً دراسات تتعلق بعملية اتخاذ القرار

أولاً: الدراسات العربية

دراسة الموسى (2010) هدفت الدارسة إلى تعديل بنية نظام دعم القرار ليتضمن أدوات تساعد في استخلاص المعرفة تلقائياً من البيانات التي تتضمنها قاعدة بيانات نظام دعم القرار وقاعدة بيانات المنظمة بشكل عام، ومن ثم عرض بنية جديدة لنظام ديناميكي لدعم القرارات الإدارية. استخدم الباحث المنهج التحليلي لاستنباط بنية جديدة لنظام دعم قرارات ديناميكي يستخدم قاعدة بيانات نظم المعلومات للمنظمة وتحويلها إلى معلومات يمكن الاستفادة منها في عملية دعم القرار بأسلوب ديناميكي. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إمكانية الاستفادة من البيانات التي تتوفر في المنظمة، سواء في قاعدة بيانات المنظمة أم في قاعدة بيانات نظام دعم القرار، وذلك بتحويل هذه البيانات إلى معارف تجعل من نظام دعم القرار نظاماً ديناميكياً تتبدل قواعد معارفه بتبدل المنظمة وتبدل البيئة التي تعمل فيها المنظمة.

- إن صياغة قواعد بيانات المنظمة وقواعد بيانات نظام دعم القرار وفق معايير تصميم قواعد البيانات واستخدام تقنيات استخلاص المعرفة من قواعد البيانات تجعل من بيانات المنظمة مصدراً أساسياً للمعرفة.

- يمكن للبنية الديناميكية الجديدة لنظام دعم القرار استخلاص المعرفة وإعادة استخدامها للمساعدة في عملية اتخاذ قرارات تتبدل بتبدل عالم الأعمال.

دراسة نزال (2009) هدفت الدراسة التعرف إلى درجة العلاقة بين درجة ممارسة القرارات التربوية ودرجة القدرة على حل المشكلات لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية ومديراتها في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر مديريها ومديراتها، وإلى معرفة تأثير كل من متغيرات النوع، المؤهل العلمي، والخدمة في الإدارة المدرسية، وموقع المدرسة، وعدد الدورات

في الإدارة. واستخدمت الباحثة استبانة، وأجريت الدراسة على عينة من المديرين قوامها (188) مديراً ومديرة. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن هناك علاقة إيجابية بين درجة ممارسة القرارات التربوية ودرجة القدرة على حل المشكلات لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية. وأن هناك فروق ذات دالة إحصائية في درجة ممارسة القرارات التربية تعزى لمتغيرات النوع ولصالح المديرات في مجال المهام التعليمية، ولصالح مدارس المدينة في مجال المهام الإدارية. وأوصت الباحثة بتوسيع نطاق صلاحيات المديرين بمجال المهام الإدارية بأخذ توصياتهم بنقل الطلاب ونقل المعلمين بما يخدم العملية التعليمية.

دراسة محمد (2005) هدفت الدراسة التعرف على عملية صنع القرار التعليمي والقوى والعوامل المؤثرة فيها، وعرض واقع عملية صنع القرار التعليمي في مصر والتعرف على خبرات كل من كندا واستراليا في صنع القرار التعليمي، وتأثير العوامل الثقافية على صنع القرار التربوي. استخدمت الباحثة المنهج المقارن، الذي يقوم على وصف عملية صنع القرار التعليمي في كل منهم، والمقارنة بينهم، والوقوف على وجه الشبه والاختلاف بين هذه الدول. وتوصلت الدراسة إلى بعض التوصيات من أهمها: تفعيل دور السلطة التشريعية والهيئات المحلية والإدارات التعليمية المحلية في المشاركة في عملية صنع القرار. ولتوجه الفعال نحو سياسة اللامركزية في إدارة التعليم في مصر وصنع القرار من خلال تفويض السلطة.

دراسة الجفيير (2003) هدفت الدراسة التعرف على المعوقات التنظيمية وعلاقتها بدرجة مشاركة الموظفين الإداريين في اتخاذ القرارات في وزارة التربية والتعليم في الأردن، وقام الباحث بالتركيز على العلاقة بين المعوقات التنظيمية ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، وأظهرت الدراسة تأثير كل من الخبرة الإدارية، والمؤهل العلمي، والجنس للموظفين الإداريين، واقتراح النموذج النظري للتغلب على هذه المعوقات التنظيمية، واستخدم الباحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات والنسب المئوية ومعامل ارتباط بيرسون، وتحليل التباين الأحادي. وكان مجتمع الدراسة مكون من الموظفين الإداريين العاملين في المستوى

الإداري التنفيذي (دون رئيس قسم) في الوزارة ومديرياتها في المحافظات وبلغت عينة الدراسة (440) إدارياً، وكانت عينة الدراسة مختارة بالعينة العشوائية الطبقية، وكانت من أهم نتائج الدراسة: وجود درجة متوسطة من المشاركة في اتخاذ القرار في الوزارة، ووجود درجة عالية من المعوقات التنظيمية، ووجود علاقة سلبية بين المعوقات التنظيمية ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات تعزى إلى الخبرة والجنس، ووجود فروق ذات دالة إحصائية بين متوسطات المعوقات التنظيمية تعزى إلى الخبرة الإدارية والمؤهل العلمي والجنس.

دراسة الأشهب (2001) هدفت الدراسة التعرف على مدى تأثير المشاركة في اتخاذ القرار لأعضاء هيئة التدريس في المدارس الحكومية والخاصة في محافظة القدس على انتمائهم لمهنة التعليم، وتألفت عينة الدراسة من (438) معلماً و (81) مديراً، قام الباحث بتطوير استبانتين عن المشاركة في اتخاذ القرار وأخرى عن الانتماء لمهنة التعليم. وتوصلت الدراسة إلى أن درجة مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية من وجهة نظر المديرين والمعلمين متوسطة، وتوجد علاقة إيجابية بين مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية وبين درجة انتمائهم لمهنة التعليم.

دراسة تقى (2001) هدفت الدراسة مقارنة للهياكل التنظيمية لمؤسسات التعليم العالي بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، وذلك من أجل توحيد المسميات الوظيفية والبحث عن أفضل السبل لإعداد الهياكل التنظيمية، ومسايرة أحدث الإنجازات في هذا المجال. ومقارنة فاعلية الهياكل التنظيمية المختلفة في سهولة وسرعة اتخاذ القرار والقدرة على التفويض والمرونة في مسايرة المتغيرات. واقتراح مخطط للنموذج المفضل للهياكل التنظيمية في مؤسسات التعليم العالي. استخدم الباحث المنهج الاستدلالي نظراً لأنه يربط بين المقدمات والنتائج وبين الأمور وعللها على أساس المنطق والتأمل الذهني. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: فصلت نتائج الاستبانات وجود تداخل وازدواجية في الاختصاصات، وعدم القدرة على منح التفويض أو تقبله وعدم وضوح معايير الاختيار للمناصب القيادية بما يضيف إلى الأعباء الخارجية التي تواجهها الجامعات في سبيل تحقيق أهدافها.

دراسة الكبابسة (2000) هدفت الدراسة إلى تحديد أثر الثقة التنظيمية ودرجة الملائمة بين المشاركة المدركة والمرغوبة في صنع القرارات على رضا أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة، وكان مجتمع الدراسة مكون من (370) عضواً من أعضاء هيئة التدريس، وتم أخذ مجتمع الدراسة كاملاً، وكانت نتائج الدراسة: أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة الانسجام بين المشاركة المدركة والمرغوبة والرضا، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات هيئة التدريس وحول الثقة التنظيمية تعزى إلى متغيرات (العمر، وسنوات الخبرة)، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات أعضاء هيئة التدريس حول الانسجام بين المشاركة المدركة والمرغوبة تعزى لمتغيرات (الجنس، والرتبة الأكاديمية، والعمل الإداري).

دراسة دلوع (1999) هدفت الدراسة التعرف على مدى التزام مديري التزام مديري المدارس بإتباع الخطوات العلمية لاتخاذ القرارات المدرسية، كما يراها المعلمون في محافظة إربد، وبيان أثر كل من نوع المدرسة ومكان وجودها، والمؤهل العلمي، والخبرة التعليمية. وقد تكون مجتمع الدراسة من (2043) معلماً ومعلمة منهم (984) معلماً و (1059) معلمة، أما عينة الدراسة فتكونت من (410) معلماً ومعلمة منهم (198) معلماً و (212) معلمة، وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة أن مدى التزام مديري المدارس بإتباع الخطوات العلمية لاتخاذ القرارات المدرسية كان بدرجة متوسطة، وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن مدى التزام مديري المدارس بإتباع الخطوات المدرسية كان بدرجة متوسطة، وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند اعتبار مكان وجود المدرسة (قرية أو مدينة)، والمؤهل العلمي وكان هناك دلالة إحصائية لصالح من يحمل دبلوم عالي في التربية والخبرة التعليمية لأكثر (من 10 سنوات) والجنس (ذكر، أنثى) لصالح الذكور، ولم تظهر النتائج فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى نوع المدرسة (أكاديمي أو مهني).

ثانياً: الدراسات الأجنبية

دراسة مارنج فيلكس (Maringe, Felix 2012,) وهي دراسة بعنوان مشاركة الطـواقم في عملية صنع القرار في القطاع التعليمي في المملكة المتحدة

الهدف : هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف نوعية القيادة في عملية صنع القرار في مـستوياتها المختلفة في القطاع التعليمي. وباستخدام نموذج هوفبرج و كورفر لصنع القرار الموحد فإن هذه الدراسة تهدف إلى اختبار كيف يدرك طواقم خمسة من الكليات في المملكـة المتحـدة نوعيـة المشاركة في فريق ومجموعة عملية صنع القرار ومدى تلبية هذه العملية لمعايير (تاتوم) التي تعنى بصنع القرار التنظيمي.الطريقة والإجراءات : استخدمت هذه الدراسة بيانات من مـشروع توحيد التنوع في القيادة والذي تم برعاية مركز الامتياز في القيادة. حيث تكونت هذه البيانـات من استجابات ل67 من أفراد الطواقم في خمس الكليات المذكورة على سلـسلة مـن الأسـئلة النوعية تمت من خلال مقابلات فردية كذلك تكونت بيانات هذه الدراسة مـن مـشاهدات مـن مستوى ونوعية التفاعل والمشاركة التي تمت من قبل 147 طاقم في 15 مجموعة تعنى بعملية صنع القرارات حيث أخذت هذه الدراسة فقط استجابات لها علاقة بأسئلة تتعلق بعمليـة صـنع القرارات ونوعية صنع القرار ومدى إدراك الطاقم استناداً إلى شاركتهم فـي هـذه العمليـة. النتائج: أظهرت النتائج أن المشاركة في عملية صنع القرار تقل في هـرم مجموعـات صـنع القرارات كذلك أشارت هذه النتائج أن فرق صنع القرار فـي مختلـف المـستويات مرتبطـة بمستويات مختلفة من العدالة و الوضوح الذي يتعلق بالتوازن المصنوع بين المعضلات المنافسة للناس مقابل الإجراء.الصالة والقيمة :هناك عدد محدود من الأبحاث التي تم عقـدها فـي هـذا المجال حيث ان هذه الدراسة أوجدت مظهراً من مظاهر العدالة الاجتماعيـة والتـي تتـضمنها عملية صنع القرار وتحميل ذلك في بنيات وإجراءات صنع القـرارات القياديـة فـي البيئـات التعليمية وكذلك تكشف عن الحواجز التي تقف في طريق تضمنها وفي وضوح عمليـة صـنع القرارات وربما تكون هذه النتائج عبارة عن بذور لظهور نظرية صنع القرارات القياديـة فـي المؤسسات التربوية.

دراسة جودريا كيلي .(Godreau Cimma, Kelly L, 2011) وهي بعنوان إدراك مديري ومعلمي المدارس المتوسطة لتطبيقات القيادة فيما يتعلق بعملية صنع القرارات

تهدف هذه الدراسة (دراسة الحالة) إلى وصف تطبيقات المدارس المتوسطة للبيانات المشتقة من عملية صنع القرار من أجل تحسين الإنجاز الأكاديمي للطالب حيث تعتبر هذه البيانات مكوناً لنظام مسؤولية من أجل مساعدة المدارس في تلبية متطلبات برنامج (لا يوجد طفل يترك في الخلف 2001). حيث تم اختيار المدارس تبعاً لتطورها ومشاركتها في بيانات صنع القرار وبعد أن تم تنفيذ هذه الدراسة أشارت اختبارات تحصيلية مقياسية أنه وبالتأكيد قد رفعت المدارس المتوسطة الإنجاز الأكاديمي للطلبة ولبت التطور السنوي الكافي في جميع الحقول. وقد تم تنفيذ مقابلات واسعة مع مدراء ومعلمي هذه المدارس وذلك من أجل أخذ وجهات نظرهم حول كيفية قيام المدير بتطبيق بيانات صنع القرار حيث تم تجميع استجابات هؤلاء المدراء والمعلمين ونقاط اتفاقهم واختلافاتهم في تقارير. تم استخدام إطار القيادة المتوازن ل (Waters, Marzano, & McNulty, 2004) وذلك لتوجيه البحث وتنظيم النتائج بحيث تم اختيار أحد عشر من مسؤوليات القيادة الموازنة من ما مجموعه واحد وعشرين لأن كل واحدة منها ارتبطت بنوع التغير الذي يمكن أن يحدث من عملية تطبيق هذه البيانات. كشفت عملية تحليل النتائج أن مديرة مدرسة (Knight الفارس) المتوسطة توظف ممارسات لتنفيذ بيانات عن عملية صنع القرارات متوافقة مع تم التوصية بها في البحث السابق مع أخرى خاصة بتلك المدرسة. وقد أشارت أقوى النتائج ان المديرة قد طورت نظام التعاون بين المعلمين مع التطور المهني لهم وعملية دعم الطاقم وذلك لتركيز الانتباه في بيانات التقييم وتطوير التعليم.

في نهاية الدراسة تم الإشارة إلى ما يلي :

1. استخدمت المديرة أنواع مختلفة من الاجتماعات المجدولة وذلك لدعم رؤية أفضل الممارسات والتعاون والتطور المهني للطاقم.

2. اعتمدت المديرة على دعمها الشخصي للمعلمين في عملية تطوير إنجازات الطالب الأكاديمية.

3. وبدلاً من وضع خطوات البيانات المأخوذة من عملية صنع القرارات بين المدرسة المشاركة فقد شجع المدير إجراءات الاستكشاف ذات العلاقة ببيانات صنع القرارات.

استندت النتائج النهائية على استجابات المدير الفريدة من نوعها والتي تصف كيف تطلب المدير سلوكيات متعددة للقسم واستخدام طرق محددة للحصول على مدخلات المعلم من أجل اســتخراج بيانات صنع القرارات. وقد تم وضع العديد من التوصيات التي تتضمن دراسات موسعة في هذا المجال

دراسة نيومان (Newman, 2006) وهــي دراســة بعنــوان "تفــسير ســلوكيات المــدراء السنغفوريين للمعلومات"، وأخذت الدراسة طابعاً ميدانياً إذ تم توزيع (369) اســتبانة وصــلت لعينة الدراسة عن طريق البريد، كما وهدفت الدراسة إلى معرفة الأهميــة النــسبية لمــصادر المعلومات التي يستخدمها المدراء في عملية اتخاذ القرارات الإدارية، وكانت أهم نتائج الدراسة، أن جميع مصادر المعلومات هي مهمة جداً لعملية اتخاذ القرارات الإداري وبنسب متفاوتة، وأن أنواع المعلومات كانت حول أساليب الإدارة الحديثة، وأن مصادر المعلومات المستخدمة من قبل المدراء أدت إلى مستويات عالية جداً من الأداء.

دراسة نيوكمبي (Newcombe, 2004) وهي دراسة بعنوان "ثقــة ومــشاركة المعلــم فــي المدرسة تقوم على الدعم المادي في اتخاذ القرار" وأجريت هذه الدراسة في استراليا، وهدفت الدراسة لمعرفة الاختلاف في مشاركة المعلم ورغبته في المشاركة في اتخاذ القــرارات، تقــوم على الدعم المادي للمدرسة، وكانت عينة الدراسة تشمل على (141) مدرسة و (231) معلمــاً، وكان من نتائج الدراسة أن ثقة المعلم في اتخاذ القرارات تقوم على مدى قــوة الــدعم المــالي للمدرسة.

دراسة موريان (Morean, 2002) وهي بعنوان "قناعة المعلمين المتعلقة بالقرار وإنجــازات الطلاب" وكان الهدف من هذه الدراسة تحديد فيما إذ هناك علاقة بين مشاركة المعلمــين فــي عملية صنع القرار وإنجاز الطلاب في الصف الرابع، وأظهرت نتائج الدراسة بأنــه لا توجــد علاقة ارتباطيه بين إشراك المعلمين في اتخاذ القرار وإنجاز الطلبة.

دراسة كلينك (Klinke, 2001) وهي بعنوان "استخدام تكنولوجيا الحاسوب في الغرف الصفية وتأثيرات أساتذة معينين على صناعة القرار"، وكانت عينة الدراسة مكونة من الأساتذة في مدرسة ثانوية في بريطانيا، حيث اهتمت الدراسة بالثقافة التعليمية والتعليم في بريطانيا، ووجدت الدراسة أن المعلمين يؤمنون بأن أولوية عملهم هي تحسين العلامات المدرسية والنهوض بالأداء الضعيف في المدارس الثانوية وكانت الدراسة نموذج لعمل وطني ودراسة شخصية، وتهدف الدراسة إلى استخدام مهارة تكنولوجيا المعلومات لدى المعلمين عند اتخاذهم القرارات، لما لها من أهمية وعلى الرغم من التغيرات التي حصلت في التعليم وتكنولوجيا المعلومات ووجدت الدراسة أن القرارات للمعلمين لا تزال في مستوى غير متقدم.

دراسة كيم وآخرون (Kim, 2001) وهي بعنوان "العلاقة بين المشاركة في اتخاذ القرارات والرضا الوظيفي في مدارس كوريا العليا" وكان مجتمع الدراسة (710) من المدارس العليا في كوريا وتم توزيع (589) استبانة على المدارس، وكان من نتائج الدراسة أن بعض المدرسين غير راضين عن وضعهم التدريسي وهناك نسبة محبطة ولديهم الرغبة في المشاركة أكثر في اتخاذ القرارات في الأمور الفنية والإدارية، ووجد أن هناك رغبة لدى المدرسين للمشاركة في الأمور الفنية ذات مستوى عالي مقارنة مع الأمور الإدارية، أن مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات في مدارسهم تتفاوت حسب خبرتهم ومناطقهم والدعم المالي للمدرسة، وحجم المدرسة، وتتأثر مشاركة المعلم لاتخاذ القرار بالرضى الوظيفي.

دراسة جلمبس (Glimps, 2000) وهي بعنوان "مقارنة طرق حل المشكلة للقيادة الإدارية التعليمية"، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة القدرة القيادية للإداريين في اتخاذ القرارات وحل المشكلات بطريقة فعالة، وشملت عينة الدراسة (25) من الإداريين، واستخدم الباحث المنهج التجريبي للمقارنة بين عدة مجموعات تستخدم أساليب مختلفة في العمل القيادي، وكانت أداة الدراسة عبارة عن مقابلات، وتضمنت أسئلة المقابلة ثلاثة أقسام حول حل المشكلة وهي عمليات فهم المشكلة، والعوامل المؤثرة في حل المشكلة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: وجود أثر للتعاون الإداري وجمع المعلومات على زيادة فعاليتهم في اتخاذ القرارات، وانعكست الخبرة الإدارية على قدرة الإداريين على اتخاذ القرارات وحل المشاكل. وأظهر (15) من أفراد عينة الدراسة وجود فروق لصالح الذكور في مدى استخدام التعاون الإداري في اتخاذ القرارات وحل المشاكل

دراسة جيركنسن (Jurgensen, 1999) وهي بعنوان "مدى إدراك المعلمين للمفاهيم ومدى مشاركتهم في عملية صنع القرار للعملية التربوية في جامعة أيوا في الولايات المتحدة(IOWA)"، وكانت الدراسة عن المدارس الحكومية ومدى فعاليتها في المشاركة في صنع القرار فيما يتعلق بالعملية التربوية، وكانت من نتائج الدراسة أن المعلمين للمرحلة الأساسية كانوا أكثر حرماناً من المعلمين في المرحلة الثانوية، ومن نتائج الدراسة أنه كلما انخفض المستوى التعليمي زاد الحرمان من المشاركة في اتخاذ القرارات.

التعليق على الدراسات السابقة

تبين من خلال استعراض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع نظم المعلومات الإدارية، أن هناك تنوع في أهداف تلك الدراسات، حيث ركزت بعض هذه الدراسات على نظم المعلومات الإدارية وتطويرها في مديريات التربية والتعليم، وجزءاً آخر من هذه الدراسات ركزت على الربط المباشر بين عملية اتخاذ القرارات ونظم المعلومات الإدارية، وبعضها الآخر هدف التعرف إلى واقع نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم. وتطرقت بعض الدراسات لتحليل الاحتياجات من المعلومات التربوية وتقييم خدمات المعلومات القائمة بأنه ذات صلة وعلاقة بعملهم.

وهذا التنوع في أهداف الدراسات السابقة، دليل على مدى الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية بشكل عام وفي المجال التربوي بشكل خاص، خاصة في ظل التطور التكنولوجي المتسارع، حيث أن توفر المعلومات أصبح الركيزة الأساسية لإدارة المؤسسة، وهذه المؤسسة هي المهتمة بالمجال التربوي سواء على مستوى مديريات التربية والتعليم، أو الجامعات، والتي تضم الكثير من الأقسام والعديد من الموظفين، وتقدم الكثير من الخدمات.

لقد أظهرت نتائج الدراسات السابقة، أن هناك علاقة بين واقع نظم المعلومات الإدارية وممارسة الوظائف الإدارية، وأن استخدام الطباعة والتقارير والإحصائيات في المرتبة الأولى في مجال اتخاذ القرارات، وبعض الدراسات أظهرت أن هناك قصور في نظم المعلومات الإدارية، وأنه لا بد من توفر بنية أساسية لقطاع نظم المعلومات الإدارية.

وأهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة أنها تبحث في واقع نظـم المعلومـات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية وعلاقتها بعملية اتخـاذ القرار التربوي، ومدى تأثير بعض المتغيرات مثل (سنوات الخبرة والمؤهل العلمـي والجـنس والدورات في مجال الحاسب الآلي والعمر) وعلاقة ذلك بعملية اتخاذ القرار في مديريات التربية والتعليم، خاصة وأننا نعيش الآن في عصر المعلوماتية وفي زمن أصبح العالم يعيش في قريـة صغيرة مع تزايد الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات في ظـل التطـورات التقنيـة والمعلوماتية اليومية، الأمر الذي يتطلب إحداث تطوير على صعيد العمل بإدخال نظم المعلومات في مديريات التربية والتعليم، وتعتبر هذه الدراسة -حسب علم الطالبـة- هـي الأولـى علـى المستوى المحلي التي تطبق على وقع نظم المعلومات الإدارية في مديرات التربية والتعليم فـي محافظات شمال الضفة لغربية وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار، حيث تناولت واقع نظم المعلومات من حيث "الشمولية، التوقيت المناسب، المرونة، الوضوح، الموضوعية"، وعلاقتها على عمليـة اتخاذ القرار، وانسجام الدراسة مع اهتمامات وزارة التربية والتعليم باستخدام نظم المعلومات في مديريات التربية والتعليم.

الفصل الثالث

المنهجية ومجتمع الدراسة وعينتها

- مقدمة
- المنهج العلمي المستخدم
- مجتمع الدراسة
- عينة الدراسة
- أداة الدراسة
- صدق الأداء
- اختبار ثبات الأداة
- إجراءات الدراسة
- تصميم الدراسة
- المعالجات الإحصائية

الفصل الثالث

المنهجية ومجتمع الدراسة وعينتها

مقدمة:

يتضمن هذا الفصل عرضاً لمنهج ومجتمع وعينة وأداة ودلالات الصدق والثبات المستخدمة في هذه الدراسة ومتغيرات الدراسة وإجراءاتها والمعالجات الإحصائية وفيما يلي بيان ذلك: -

المنهج العلمي المستخدم:

من أجل التعرف على واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات لأن المنهج الوصفي يقوم بدراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها بشكل دقيق ويعبر عنها تعبيرا كيفياً أو تعبيراً كميّاً، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفا رقميا يوضح حجم هذه الظاهرة أو درجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى.

مجتمع الدراسة:

يعرف مجتمع الدراسة بأنه: جميع الأفراد أو العناصر التي تعاني من مشكلة الدراسة أو ذات علاقة بها وتسعى الباحثة إلى تعميم نتائجها عليها وبذلك فإن المجتمع في هذه الدراسة هم جميع العاملين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية في فلسطين والبالغ عددهم(822) موظف وموظفة إداريين موزعين حسب الجدول التالي :

الجدول رقم (1): توزيع مجتمع الدراسة حسب المحافظات الفلسطينية

المحافظة	عدد المدراء
جنين	108
جنوب نابلس	98
نابلس	137
سلفيت	92
طولكرم	120
قلقيلية	98
قباطية	96
طوباس	73

عينة الدراسة:

قامت الباحثة باستخدام طريقة المسح الشامل في اختيار عينة البحث، فقد تم توزيع (822) إستبانة على عينة الدراسة أي جميع مفردات مجتمع الدراسة وقد تم الحصول على (263) إستبانة بنسبة استرداد بلغت 32 % ذلك للأسباب التالية:

تم استثناء مديرية تربية قباطية والبالغ عدد استبياناتها (96) وذلك نتيجة لتلف الإستبانات في المديرية نتيجة لتسرب مياه الأمطار الغزيرة التي اجتاحت المنطقة.

وبعد فحص الإستبانات تم استبعاد (457) استبانة تم استعادتها من مديريات المحافظات المختلفة اعتبرت تالفة وذلك نظراً لعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة على الإستبانة.

تكونت عينة الدراسة الحالية من (263) فرداً من الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال فلسطين حيث تم اعتبار العينة عشوائية والجداول التالية تبين توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها.

1 -متغير الوظيفة

يبين الجدول رقم (2) أن ما نسبته 67.7% من عينة الدراسة هم من الموظفين بينما الباقي 32.3% هم من رؤساء الأقسام

الجدول (2) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الوظيفة	التكرارات	النسبة المئوية
رئيس قسم	85	32.3
موظف	178	67.7
المجموع	263	100.0

وتعزو الباحثة ارتفاع نسبة عدد الموظفين عن عدد رؤساء الأقسام إلى وضع طبيعي في وظائف العاملين في مديريات التربية والتعليم في فلسطين.

2 - متغير الجنس

يبين الجدول رقم (3) أن ما نسبته 66.9% من الموظفين الإداريين هم من الذكور بينما الباقي 33.1% هم من الإناث.

الجدول (3) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	176	66.9
أنثى	87	33.1
المجموع	263	100.0

وتعزو الباحثة ارتفاع نسبة عدد الذكور عن عدد الإناث في الوظائف الإدارية إلى عنصر طبيعة المجتمع الذكوري الذي يمثل ثقافة المجتمع والذي يلعب دوراً كبيراً في ذلك.

3 -متغير المؤهل العلمي

يتضح من جدول رقم (4) أن ما نسبته (61.2%) من عينة الدراسة يحملون درجة البكالوريوس وأن 26.6% من حملة الدرجات العليا (ماجستير فأعلى) وتوضح النتائج أيضاً أن 12.2% من عينة الدراسة من حملة درجة الدبلوم المتوسط.

الجدول (4) توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرارات	النسبة المئوية
دبلوم	32	12.2
بكالوريوس	161	61.2
ماجستير فأعلى	70	26.6
المجموع	263	100.0

يلاحظ من النتائج أيضاً تنوع المؤهلات العلمية للعاملين في مديريات التربية والتعليم (دبلوم، بكالوريوس، ماجستير فأعلى) وهذا يعطي مؤشراً حول اهتمام الجهات المسئولة في مديريات التربية والتعليم الفلسطينية في عملية التوظيف أن يتمتع كادرها الوظيفي بمؤهلات علمية معينة كما أن غالبية العاملين يحملون شهادة البكالوريوس وأعلى حيث أنه لا يوجد هناك إلا عدد قليل من العاملين الذين يحملون درجات علمية أقل.

4 - متغير سنوات الخبرة

يتبين من الجدول (5) أن ما نسبته 14.1% من عينة الدراسة عدد سنوات الخبرة لديهم أقل من 5 سنوات 25.9% تتراوح ما بين 6 إلى 10 سنوات، 22.8% تتراوح ما بين 11 -15 سنة وأن ما نسبته 37.2 % من عينة الدراسة عدد سنوات الخبرة لهم أكثر من 15 سنة.

الجدول (5) توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	37	14.1
من 6 -10 سنوات	68	25.9
من 11 -15 سنة	60	22.8
اكثر من 15	98	37.2
المجموع	263	100.0

تبين النتائج أعلاه تمتع نسبة كبيرة من العاملين في مديريات التربية والتعليم بعدد سنوات خبرة تزيد عن 15 سنة مما يعزز قدرتهم على الإدارة والقيادة والتقييم واتخاذ القرارات الهامة بحكم الفترة الزمنية التي مارسوا فيها العمل الوظيفي مما أكسبهم خبرة في التعامل مع أمور متعددة ومختلفة في الحياة العملية

5 - متغير عدد دورات في الحاسب الآلي

يتبين من الجدول (6) أن ما نسبته 48.3% من عينة الدراسة التحقوا بدورات تدريبية أقلها دورة واحدة وأكثرها ثلاث دورات 32.3% حصلوا على أكثر من 3 دورات تدريبية فأكثر وأن ما نسبته 19.4 % من عينة الدراسة لم يلتحقوا بأي دورة.

الجدول (6) توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد الدورات في الحاسب الآلي

عدد الدورات في الحاسب الآلي	التكرارات	النسبة المئوية
بدون	51	19.4
1- 3	127	48.3
أكثر من 3	85	32.3
المجموع	263	100.0

تبين النتائج أعلاه امتلاك نسبة كبيرة من العاملين في مديريات التربية والتعليم بعدد دورات تدريبية مما يعزز قدرتهم على استخدام الحاسب الآلي والتقنيات الحديثة والتعامل معها على أسس علمية وعملية.

6 - متغير العمر

يتبين من الجدول (7) أن ما نسبته 2.3% من عينة الدراسة من أعمار أقل من 25 سنة 63.9% أعمارهم تتراوح بين 26 -45 سنة وأن ما نسبته 33.8% من عينة الدراسة أعمارهم 45 سنة فأكثر.

الجدول (7) توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات العمر

سنوات العمر	**التكرارات**	**النسبة المئوية**
أقل من 25	6	2.3
26- 45	168	63.9
فوق45	89	33.8
المجموع	263	100.0

تبين النتائج أعلاه أن الفئة العمرية الأكثر هي الفئة الواقعة بين 26 -45 سنة وتعزو الباحثة ذلك إلى أن استحقاق المناصب الإدارية في مديريات التربية والتعليم يتطلب عدد سنوات خدمة معينة وان الأعمار التي تقل عن ذلك من النادر أن تصل إلى مراكز وظيفية بدون المرور بسنوات خدمة.

أداة الدراسة: قامت الباحثة بتطوير أداة للدراسة وذلك لجمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة الذي يتعلق بواقع استخدام نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية بعد الاطلاع على الدراسات السابقة الخاصة بموضوع الدراسة، وتكونت الاستبانة من (ملحق رقم 1):

القسم الأول : شمل مقدمة الاستبانة ويحتوي على مجموعة من العناصر التي تحدد هدف الدراسة ونوع البيانات والمعلومات التي تود الباحثة جمعها من أفراد عينة الدراسة إضافة إلى فقرة تشجع المبحوثين على الإجابة بموضوعية وصراحة على فقراتها وطمأنة المبحوثين على سرية المعلومات وأنها لن تستخدم إلّا لأغراض البحث العلمي فقط.

القسم الثاني: معلومات عامة (المتغيرات الديموغرافية). والتي دخلت كمتغيرات في البحث وهذه المتغيرات هي متغيرات نوع الوظيفة، والجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، وعدد الدورات التدريبية في الحاسب الآلي التي التحق الموظف بها والعمر.

القسم الثالث : تكون من 79 سؤال تتعلق بواقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية في فلسطين، حيث تم تقسيم الأسئلة إلى ثلاث مجالات بالإضافة إلى سؤال مفتوح عن ثلاث مقترحات مناسبة تراها عينة الدراسة مناسبة لتطوير واقع نظم المعلومات التربوية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية وهذه المجالات موضحة في الجدول التالي: -

الجدول رقم (8) مجالات الدراسة

الرقم	المجال	الأسئلة
1	واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، والحصول على المعلومات، والوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية و الأجهزة والأدوات المستخدمة)	1 - 33
2	تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم (الدقة، والشمول، و المرونة والتوقيت المناسب، ووضوح المعلومات)	34- 58
3	الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات	59- 79
	مجموع الأسئلة	79

وقد تم تصميم الاستبانة على الأسس التالية:

1. المقياس الثنائي: وقد بينت الفقرات وأعطيت الأوزان كما هو آت:

نعم: درجتان

لا: درجة واحدة

والجدول التالي يوضح ذلك

الجدول (9) درجات المقياس الثنائي

الاستجابة	نعم	لا
الدرجة	2	1

2. مقياس ليكرت خماسي الأبعاد وقد بينت الفقرات وأعطيت الأوزان كما هو آت:

بدرجة كبيرة جداً : خمس درجات

بدرجة كبيرة : أربع درجات

بدرجة متوسطة : ثلاث درجات

بدرجة قليلة : درجتين

بدرجة قليلة جداً : درجة واحدة

الجدول (10) التالي يوضح ذلك

الاستجابة	**بدرجة كبيرة جداً**	**بدرجة كبيرة**	**بدرجة متوسطة**	**بدرجة قليلة**	**بدرجة قليلة جداً**
الدرجة	5	4	3	2	1

تفسير النتائج (معيار التقويم):

يتم تحويل المتوسطات الحسابية إلى نسب مئوية وتفسر النتائج على هذا الأساس وفق المعيار التالي للموافقة :

(80 -100%) كبيرة جدا.

(70 - 79.9 %) كبيرة.

(60.% -69.9%) متوسطة.

(50 - 59.9%) قليلة

(أقل من 50%) قليلة جداً.

صدق الأداة: بعد إعداد أداة الدراسة بصورتها الأولية وللتحقق من صدقها قامت الباحثة باستخدام فحص الاختبار وإعادة الاختبار (Test – retest) بناءً على دراسة استطلاعية أجرتها الباحثة على عينة من مجتمع الدراسة مقدارها (70) فرداً من خارج عينة الدراسة. وذلك من خلال الصدق العاملي.

الصدق العاملي

تم التحقق من دلالات صدق البناء لاستبانة واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار في مديرات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر العاملين فيها. من خلال تطبيقها على عينة استطلاعية مكونة من (70) موظف وموظفة أداريا في مديرية الخليل من خارج عينة الدراسة كما هو مبين في الجدول(11).

Rotated Component Matrix

	Component				
	1	2	3	4	5
Q36	.811				
Q37	.738				
Q39	.667				
Q38	.607				
Q34	.529				
Q35	.453				
Q41		.674			
Q42		.590			
Q40		.450			
Q45			.722		
Q46			.718		
Q44			.685		
Q43			.608		
Q47			.590		
Q51				.919	
Q52				.913	
Q50				.720	
Q48				.487	
Q49				.432	
54Q					.750
Q53					.727
55Q					.690
56Q					.690
57Q					.627
التباين	17.350	33.475	48.876	63.816	77.893

يلاحظ من الجدول (11) بأن الفقرات مثلت تجمعات ذات معنى وتبين أيضا أنه وحسب المكونات الرئيسية التي تم التحليل على أساسها والتدوير باستخدام طريقة الفيري ماكس ومؤشر درجة التشبع الذي يزيد عن واحد صحيح، فقد ظهر خمس أبعاد للدراسة ولكن مع تعديل بعض الفقرات حيث أن هناك فقرات كانت نسبة تشبعها في بعض المجالات أعلى من المجال الذي وضعت فيه، وبناء عليه تم استبدال بعض هذه الفقرات فمثلا في البعد الأول: تشبعت عليه الفقرات(34، 36، 37) بعد أن كانت هذه الفقرات موجودة في المجال الخامس، تم نقلها إلى المجال الأول حيث حققت نسبة تشبع أعلى من وجودها في المجال الخامس. في البعد الثاني تم استبدال الفقرات (42، 43) بفقرات من البعد الثالث حيث أن هذه الفقرات حققت نسبة تشبع أعلى في المجال الثالث، في المجال الثالث تم إضافة الفقرة (48) بدلاً من وجودها في المجال الثاني حيث حققت نسبة تشبع أعلى في المجال الثالث. المجال الخامس تم استبدال الفقرات (54 56 57) من المجال الأول حيث حققت نسبة تشبع أعلى عندما وجدت في المجال الخامس. من الملاحظ أنه لم يتم استبعاد أي مجال أو أي فقرة من الفقرات وإنما تم استبدال فقرة من مجال معين ووضعها في مجال آخر لأنها حققت نسبة تشبع أعلى عند وجودها في ذلك المجال. وبالمقارنة نجد ان أعلى نسبة تشبع كانت في المجال الخامس وهو يمثل وضوح المعلومات، والبعد الثاني التوقيت المناسب لوصول المعلومات، والبعد الثالث المرونة في المعلومات، والبعد الرابع الدقة في المعلومات والبعد الخامس الشمول في المعلومات. مما يعني أن أداة الدراسة تقيس ما صممت لقياسه.

اختبار ثبات الأداة:

يقصد بثبات الأداة (الاستبانة) أن تعطي هذه الأداة نفس النتيجة أو نتيجة قريبة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الأداة يعني الاستقرار في نتائجها وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترة زمنية معينة.

وقد تحققت الباحثة من ثبات أداة الدراسة من خلال استخدام معادلة كرونباخ الفا (Chronback Alpha)، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول رقم (12)

الجدول رقم (12) معامل ثبات الدراسة باستخدام معادلة كرونباخ الفا (Chronback Alpha)

في ما يتعلق بمجالات الدراسة

الرقم	المجال	معامل الثبات
1	واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، و الحصول على المعلومات، و الوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية و الأجهزة والأدوات المستخدمة)	0.899
2	تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم (الدقة، والشمول، و المرونة والتوقيت المناسب، ووضوح المعلومات)	0.960
3	الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات	0.981

يلاحظ من الجدول (12) السابق أن قيمة معامل كرونباخ ألفا مرتفعة في كل مجال حيث تتراوح بين(0.899 -0.981)، كذلك كانت قيمة معامل كرونباخ ألفا لجميع فقرات الاستبانة (0.972) وتشير هذه النتائج إلى أن هذه النسب جيدة وتفي بأغراض البحث العلمي.

اجراءات الدراسة

لقد تم إجراء الدراسة وفق الخطوات التالية: -

- إعداد أداة الدراسة بصورتها النهائية.
- تحديد أفراد عينة الدراسة.
- توزيع الاستبانة.
- استعادة الاستبانة من أفراد العينة وترميزها وإدخالها إلى الحاسوب ومعالجتها إحصائيا باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS).
- تفريغ إجابات أفراد العينة.
- استخراج النتائج وتحليلها ومناقشتها

تصميم الدراسة: تضمنت الدراسة المتغيرات التالية:

1 - المتغيرات المستقلة

- الوظيفة ولها مستويان (رئيس قسم في المديرية و موظف إداري).
- الجنس وله مستويان (ذكر وأنثى)
- المؤهل العلمي وله ثلاث مستويات: (دبلوم بكالوريوس، ماجستير فأعلى)
- سنوات الخبرة في العمل وله ثلاث مستويات: (أقل من 5سنوات، من 6 -10سنوات، من 11 -15 سنة وأكثر من 15 سنة)
- عدد الدورات في الحاسب الآلي التي التحقت بها الموظف : وله ثلاث مستويات: (بدون دورات و 1 -3 دورات و أكثر من 3 دورات)
- سنوات العمر : وله ثلاث مستويات (أقل من 25 سنة، و26 -45 سنة، و فوق 45 سنة)

2 - **المتغيرات التابعة**: وتشتمل على المتوسطات الحسابية والانحرافات المئوية والنسب المئوية لاستجابات عينة الدراسة على أسئلة الاستبانة المتعلقة بالتعرف على واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية في فلسطين.

المعالجات الإحصائية: -

من أجل معالجة البيانات استخدم برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية(SPPS) وذلك باستخدام المعالجات الإحصائية التالية:

1. التكرارات والنسب المئوية (للإجابة عن السؤال الأول والثاني والثالث).

2. الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية (للإجابة عن السؤال الأول والثاني والثالث).

3. اختبار (ت) للعينتين المستقلتين (t- Two Independent test) (لاختبار الفرضية الأولى والثاني).

4. اختبار تحليل التباين الأحادي(One Way ANOVA) (لاختبار الفرضية الثالثة والرابعة والخامسة والسادسة).

5. اختبار LSD للمقارنات البعدية (لمعرفة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو المجال الثاني).

6. معادلة تحليل خط الانحدار البسيط (Regression) (لاختبار الفرضية السابعة).

7. معامل كرونباخ الفا (Chronback Alpha) (لاختبار معامل ثبات الدراسة فيما يتعلق بمجالات الدراسة).

الفصل الرابع

تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات

- مقدمة
- تحليل أسئلة الدراسة
- تحليل السؤال الأول
- تحليل السؤال الثاني
- تحليل السؤال الثالث
- تحليل السؤال الرابع
- اختبار فرضيات الدراسة
- اختبار الفرضية الأولى
- اختبار الفرضية الثانية
- اختبار الفرضية الثالثة
- اختبار الفرضية الرابعة
- اختبار الفرضية الخامسة
- اختبار الفرضية السادسة

الفصل الرابع

تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات

مقدمة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية كما هدفت أيضاً إلى التعرف على دور متغيرات الدراسة ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانه وتم التأكد من صدقها ومعامل ثباتها،وبعد عملية جمع الاستبانات تم ترميزها وإدخالها للحاسوب ومعالجتها إحصائيا باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وفيما يلي نتائج الدراسة تبعا لأسئلتها وفرضياتها.

تحليل أسئلة الدراسة

من أجل تحليل أسئلة الدراسة قامت الباحثة باستخراج المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لفقرات ومجالات الدراسة ومن ثم ترتيبها تنازليا وفق النسبة المئوية، وذلك للإجابة على السؤال الرئيس المتمثل في **(ما واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية)**

واعتمدت الباحثة المستويات الآتية للموافقة: -

(80 -100%) كبيرة جدا.

(70 - 79.9 %) كبيرة.

(60.% -69.9%) متوسطة.

(50 - 59.9%) قليلة

(أقل من 50%) قليلة جداً

ونظراً لوجود ثلاثة مجالات تتناولها النتائج تحت السؤال الأول وتتمثل في (واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، والحصول على المعلومات، و الوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات، فوائد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية، و الأجهزة والأدوات المستخدمة) وتقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم (الدقة، والشمول، والمرونة والتوقيت المناسب، ووضوح المعلومات) والأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات)، فسوف تتناول الباحثة هذه النتائج كل واحدة منها بشكل منفرد.

تحليل السؤال الأول

والذي ينص على: **"ما واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم** (واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، والحصول على المعلومات، والوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات، فوائد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية والأجهزة والأدوات المستخدمة) **من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية**

قامت الباحثة باستخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، ودرجة التقدير لمجال واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، و الحصول على المعلومات، و الوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية والأجهزة والأدوات المستخدمة)كما يتضح من الجدول الآتي:

الجدول رقم (13) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة لبنود المجال الأول مرتبة تنازليا وفق المتوسط الحسابي

الترتيب	رقم البند في الاستبانة	البند	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
1	3	الوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات من وإلى متخذي القرار	1.8593	0.22760	92.97	كبيرة جداً
2	2	طرق الحصول على المعلومات من الميدان التربوي	1.7389	0.21597	86.95	كبيرة جداً
3	5	الاستفادة من شبكة الإنترنت	1.6673	0.33634	83.37	كبيرة جداً
4	4	فوائد جهاز الحاسوب في المكتب	1.6388	0.33447	81.94	كبيرة جداً
5	7	الأجهزة والأدوات	1.5731	0.30839	78.66	كبيرة
6	1	إدارة المعلومات في المديرية	1.5684	0.36297	78.42	كبيرة
7	6	تحقيق أمن المعلومات	1.5361	0.45360	76.81	كبيرة
الدرجة الكلية لمجال واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية			**1.6609**	**0.20992**	**83.05**	**كبيرة جداً**

يتبين من الجدول رقم (13) السابق:

-أن الفقرات التي حصلت على موافقة كبيرة جداً من قبل عينة الدراسة لمجال واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، و الحصول على المعلومات، و الوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية والأجهزة والأدوات المستخدمة) هي بالترتيب (الوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات وطرق الحصول على المعلومات و الاستفادة من شبكة الإنترنت و فوائد جهاز الحاسوب في المكتب)

-أن الفقرات التي حصلت على موافقة كبيرة هي بالترتيب (الأجهزة والأدوات و إدارة المعلومات في المديرية و تحقيق أمن المعلومات)

- لم يحصل أي فقرة من فقرات المجال الأول على درجة استجابة متوسطة أو قليلة أو قليلة جداً

- إنَّ الدرجة الكلية لاتجاهات عينة الدراسة لمجال واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، و الحصول على المعلومات، و الوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية و الأجهزة والأدوات المستخدمة) بلغت(83.05%) وهذا يدل على نسبة موافقة كبيرة جداً نحو الأسئلة المتعلقة بالمجال الأول واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية الشمالية.

أما بالنسبة لفقرات الاستبانة (المجال الأول) والمرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي والنسبة المئوية ودرجة الموافقة فيشير إليها ملحق رقم (1).

تحليل السؤال الثاني

والذي ينص على: **ما واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم من حيث (الدقة والشمول والمرونة، والتوقيت المناسب، ووضوح المعلومات)**

قامت الباحثة باستخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، ودرجة التقدير لفقرات مجال تقييم المعلومات كما يتضح من الجدول الآتي:

الجدول رقم (14) الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة لبنود مجال تقييم المعلومات مرتبة تنازليا وفق المتوسط الحسابي والنسبة المئوية ودرجة الموافقة

الترتيب	رقم الفقرة في الاستبانة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
1	5	وضوح المعلومات	3.6038	0.60745	72.07	كبيرة
2	1	الدقة	3.5602	0.68631	71.20	كبيرة
3	2	الشمول	3.4059	0.67954	68.11	متوسطة
4	4	التوقيت المناسب	3.3840	0.68962	67.68	متوسطة
5	3	المرونة	3.3279	0.77632	66.56	متوسطة
الدرجة الكلية			3.4648	0.59497	69.30	متوسطة

يتبين من الجدول رقم (14) السابق:

-أن الفقرات التي حصلت على موافقة كبيرة من قبل عينة الدراسة من حيث واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم من حيث (الدقة والشمول والمرونة، والتوقيت المناسب، ووضوح المعلومات) هي فقرات (وضوح المعلومات و الدقة)

- أن الفقرات التي حصلت على موافقة متوسطة من قبل عينة الدراسة من حيث واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم من حيث (الدقة والشمول والمرونة، والتوقيت المناسب، ووضوح المعلومات) هي فقرات (الشمول والتوقيت المناسب والمرونة)

- لم تحصل أي فقرة من فقرات المجال الثاني على درجة استجابة كبيرة جداً أو قليلة أو قليلة جداً.

- إنَّ الدرجة الكلية لاتجاهات عينة الدراسة لمجال واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم من حيث (الدقة والشمول والمرونة، والتوقيت المناسب، ووضوح المعلومات) بلغت(69.30%) وهذا يدل على نسبة موافقة متوسطة نحو

الأسئلة المتعلقة بمجال واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم من حيث (الدقة والشمول والمرونة، والتوقيت المناسب، ووضوح المعلومات).

أما بالنسبة لفقرات بنود الاستبانة (المجال الثاني) والمرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي والنسبة المئوية ودرجة الموافقة فيشير إليها ملحق رقم (2)

تحليل السؤال الثالث

والذي ينص على : " ما هي الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية ؟

قامت الباحثة باستخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، ودرجة الموافقة لمجال الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية كما يتضح من الجدول الآتي:

الجدول رقم (15) الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة لمجال الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية

الترتيب	رقمها في الاستبانة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة
59	59	التعرف على المشكلة	3.9163	0.86528	78.33	كبيرة
60	61	القدرة على جمع المعلومات المتعلقة بالمشكلة	3.7985	0.88740	75.97	كبيرة
61	60	وضع معايير ملائمة لحل المشكلة	3.7909	0.88563	75.82	كبيرة
62	71	القدرة على تبليغ القرار إلى المعنيين بتنفيذه	3.7909	0.91112	75.82	كبيرة
63	64	القدرة على اختيار البدي المناسب	3.7338	0.87232	74.68	كبيرة
64	72	القدرة على تحديد الوقت المناسب لاتخاذ القرار	3.7224	0.92203	74.45	كبيرة

65	62	القدرة على تحليل المعلومات	3.7148	0.86847	74.30	كبيرة
66	73	متابعة تنفيذ القرار المتخذ	3.7072	0.92970	74.14	كبيرة
67	68	القدرة على التمييز بين القرارات الرئيسية والثانوية	3.7034	0.86242	74.07	كبيرة
68	78	القدرة على كسب تأييد المنفذين	3.6768	0.91953	73.54	كبيرة
69	76	تحديد مدى فاعلية القرار المتخذ	3.6616	0.94684	73.23	كبيرة
70	66	توقع النتائج المترتبة على القرارات	3.6578	0.88499	73.16	كبيرة
71	67	استخدام الإجراءات المناسبة لاتخاذ القرار النهائي	3.6540	0.92776	73.10	كبيرة
72	65	القدرة على التمييز بين الحقيقة والرأي الشخصي عند اتخاذ القرار	3.6540	0.94002	73.10	كبيرة
73	63	توقع كيفية تأثر إدراك المشكلة بالقيم الشخصية	3.6464	0.94931	72.93	كبيرة
74	75	تحديد مدى تأثر القرار بطريقة اتخاذه	3.6084	0.89242	72.17	كبيرة
75	77	القدرة على التأثير على أبعاد المواقف السلبية	3.6084	0.94235	72.17	كبيرة
76	74	القدرة على التعامل مع صور التعارض في اتخاذ القرار	3.5817	0.91216	71.63	كبيرة
77	69	إشراك الإداريين في عملية اتخاذ القرار	3.5817	1.02263	71.63	كبيرة
78	79	القدرة على كسب تأييد المتأثرين بالقرار	3.5589	0.99394	71.18	كبيرة
79	70	استخدام أساليب تحليل النظم في اتخاذ القرارات	3.5095	0.97630	70.19	كبيرة
الدرجة الكلية			3.6799	0.77354	73.60	**كبيرة**

يتبين من الجدول رقم (15) السابق:

- حصلت جميع الفقرات على درجة موافقة كبيرة من قبل عينة الدراسة، من حيث الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية

- لم تحصل أي فقرة من فقرات الدراسة على درجة استجابة كبيرة جداً أو متوسطة أو قليلة أو قليلة جداً.

-إن الدرجة الكلية لاتجاهات عينة الدراسة نحو الأسئلة المتعلقة الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية بلغت(73.60%) وهذا يدل على نسبة موافقة كبيرة نحو الأسئلة المتعلقة بمجال الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية.

تحليل السؤال الرابع

والذي ينص على : " ما تأثير نظم المعلومات الإدارية المستخدم في مديريات التربية والتعليم على اتخاذ القرارات من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية ؟

قامت الباحثة باستخدام اختبار ارتباط (بيرسون) لفحص تأثير نظم المعلومات الإدارية المستخدم في مديريات التربية والتعليم (المجال الثاني) كعامل مستقل على مجال الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات (المجال الثالث) كعامل تابع من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية كما يتضح من الجدول الآتي:

الجدول رقم (16) مصفوفة معاملات ارتباط بيرسون بين بنود المجـــال الثـــاني (تـــأثير نظـــم المعلومات الإدارية المستخدم في مديريات التربية والتعليم) والمجال الثالـــث (الأمـــور التـــي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات)

المجال	معامل الارتباط مع اتخاذ القرار	الدلالة	القرار
الدقة	0.492	*0.000	دال
الشمول	0.523	*0.000	دال
المرونة	0.472	*0.000	دال
التوقيت المناسب	0.549	*0.000	دال
وضوح المعلومات	0.540	*0.000	دال
الدرجة الكلية	0.593	*0.000	دال

*دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (α=0.05)

تشير نتائج الجدول (16) إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين نظم المعلومات الإدارية المستخدم في مديريات التربية والتعليم واتخاذ القرارات من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية. حيث أن نظم المعلومات الإدارية المستخدم في مديريات التربية والتعليم تفسر (0.593) من الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية.

أما بالنسبة لفقرات المجال الثاني (نظم المعلومات الإدارية المستخدم في مديريات التربية والتعليم) فيوجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين جميع فقرات (المجال الثاني نظم المعلومات الإدارية المستخدم في مديريات التربية والتعليم و اتخاذ

القرارات من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية حيث بلغ أعلاها (التوقيت المناسب) بمعامل ارتباط (0.549) مع مستوى دلالة (0.000) اما أدناها فكان لفقرة (المرونة) وبلغ (0.472) بمستوى دلالة (0.000).

اختبار فرضيات الدراسة

اختبار الفرضية الأولى

من أجل دراسة صحة الفرضية القائلة بأنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05)، بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير الوظيفة. " تم استخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة ونتائج الجدول التالي توضح ذلك:

الجدول (17) نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين رئيس قسم وموظف لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير الوظيفة

	الوظيفة	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة(ت)	مستوى الدلالة*
واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية	رئيس قسم	85	1.6239	0.22760	-1.987	0.048*
	موظف	178	1.6786	0.19917		
واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم	رئيس قسم	85	3.3431	0.61781	-2.312	0.022*
	موظف	178	3.5229	0.57648		
الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات	رئيس قسم	85	3.6185	0.68075	-0.889	0.375
	موظف	178	3.7092	0.81432		

*دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (α=0.05)

يتبين من الجدول رقم (17) إن قيمة مستوى الدلالة للمجال الأول (واقــع أقــسام المعلومــات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، و الحصول على المعلومات، و الوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي في المكتــب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية والأجهزة والأدوات المستخدمة) يساوي (0.048) وهذه القيمة أقل من القيمة المحددة في الفرضية وهي(0.05)، ولــذلك فإننــا نرفض صحة الفرضية ونقول بأنه "توجد فروق ذات دلالــة إحــصائية عنــد مــستوى دلالــة (α=0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع أقسام المعلومات الإداريــة في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، والحــصول علــى المعلومات، و الوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية والأجهزة والأدوات المستخدمة) تعزى لمتغير الوظيفة.وأن هذه الفروق تعود لصالح مستوى (موظف) على مستوى (رئيس قسم) وذلك بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ لفئة (موظف) (1.6786) بينما بلغ لفئــة (رئــيس قــسم). أما بالنسبة للمجال الثاني للدراسة **(واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعلــيم)** فيلاحظ من النتائج السابقة وجود فروق ذات دلالة إحــصائية عنــد مــستوى دلالــة (α=0.05)، من بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو **واقع تقيــيم المعلومــات التــي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعلــيم** من وجهة نظر الإداريين في مــديريات التربيــة والتعليم تعزى لمتغير الوظيفة. فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.022) وهذه القيمة أقل مــن القيمة المحددة في الفرضية وهي (0.05) ولذلك فإننا نرفض صحة الفرضية ونقول بأنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينــة الدراسة نحو **واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم** تعزى لمتغير الوظيفة. وأن هذه الفروق تعود لصالح فئة (موظف) على فئة (رئيس قسم) وذلك بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ للفئة الأولى (3.5229) بينما بلغ للفئة الثانية (3.3431).

أما نتائج المجال الثالث، فيلاحظ من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عنــد مستوى دلالة(α=0.05)، من بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو الأمور التــي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.375) وهذه القيمة أكبر من القيمة المحددة في الفرضية وهي (0.05) ولذلك فإننا نقبــل صــحة الفرضــية

ونقول بأنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات.

اختبار الفرضية الثانية

من أجل دراسة صحة الفرضية القائلة بأنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05)، بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس. " تم استخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة ونتائج الجدول التالي توضح ذلك:

الجدول (18) نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس

واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة(ت)	مستوى الدلالة*
	ذكر	176	1.6644	0.20598	0.386	0.699
	أنثى	87	1.6538	0.21870		
واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم	ذكر	176	3.5320	0.60700	2.637	*0.009
	أنثى	87	3.3287	0.54837		
الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات	ذكر	176	3.7422	0.72391	1.866	0.063
	أنثى	87	3.5539	0.85592		

*دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (α=0.05)

يتبين من الجدول رقم (18)إن قيمة مستوى الدلالة للمجال الأول (واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، والحصول على المعلومات، و الوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية و الأجهزة والأدوات المستخدمة) تعزى لمتغير الجنس يساوي (0.699) وهذه القيمة أكبر من القيمة المحددة في الفرضية وهي(0.05)

ولذلك فإننا نقبل صحة الفرضية ونقول بأنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مـــستوى دلالة(α=0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقـــع أقـــسام المعلومـــات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، و الحصول على المعلومات، والوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي فـــي المكتـــب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية والأجهزة والأدوات المستخدمة) تعزى لمتغير الجنس.

أما بالنسبة للمجال الثاني للدراسة **(واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم)** فيلاحظ من النتائج السابقة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالـــة (α=0.05)، من بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو **واقع تقيـــيم المعلومـــات التـــي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعلـــيم** من وجهة نظر الإداريين في مـــديريات التربيـــة والتعليم تعزى لمتغير الجنس. فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.009) وهذه القيمة أقـــل مـــن القيمة المحددة في الفرضية وهي (0.05) ولذلك فإننا نرفض صحة الفرضية ونقول بأنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينـــة الدراسة نحو **واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم** تعزى لمتغير الجنس. وأن هذه الفروق تعود لصالح فئة (ذكر) على فئة (أنثى) وذلك بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ للفئة الأولى (3.2350) بينما بلغ للفئة الثانية (3.3287).

أما نتائج المجال الثالث، فيلاحظ من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عنـــد مستوى دلالة (α=0.05)، من بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو الأمور التـــي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات تعزى لمتغير الجنس، فقد بلغت قيمة مـــستوى الدلالة (0.063) وهذه القيمة أكبر من القيمة المحددة في الفرضية وهي (0.05) ولـــذلك فإننـــا نقبل صحة الفرضية ونقول بأنه "لا توجد فروق ذات دلالـــة إحـــصائية عنـــد مـــستوى دلالـــة (α=0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات تعزى لمتغير الجنس.

اختبار الفرضية الثالثة

من أجل دراسة صحة الفرضية القائلة بأنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05)، بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير المؤهل العلمي. "تم استخدام اختبار التباين الاحادي(One Way ANOVA) لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات عينة الدراسة، ونتائج الجداول التالية توضح ذلك:

الجدول (19) الوصف الإحصائي لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المجال	المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية	دبلوم	32	1.6989	0.17002
	بكالوريوس	161	1.6734	0.19685
	ماجستير فأعلى	70	1.6147	0.24754
واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم	دبلوم	32	3.6613	0.61558
	بكالوريوس	161	3.4904	0.58396
	ماجستير فأعلى	70	3.3160	0.58416
الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات	دبلوم	32	3.9211	0.81736
	بكالوريوس	161	3.6625	0.74738
	ماجستير فأعلى	70	3.6095	0.80247

الجدول (20) نتائج اختبار التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير المؤهل العلمي

واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة(ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية	المربعات بين الفئات	0.221	2	0.110	2.534	0.081
	المربعات الداخلية	11.324	260	0.044		
	المجموع الكلي	11.545	262			
واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم	المربعات بين الفئات	2.891	2	1.445	4.182	*0.016*
	المربعات الداخلية	89.855	260	0.346		
	المجموع الكلي	92.746	262			
الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات	المربعات بين الفئات	2.257	2	1.129	1.899	0.152
	المربعات الداخلية	154.515	260	0.594		
	المجموع الكلي	156.773	262			

***دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (α=0.05)**

يتبين من الجدول رقم (20) إن قيمة مستوى الدلالة للمجال الأول (واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، و الحصول على المعلومات، و الوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية و الأجهزة والأدوات

المستخدمة) تعزى لمتغير المؤهل العلمي يساوي (0.081) وهذه القيمة أكبر من القيمة المحددة في الفرضية وهي(0.05)، ولذلك فإننا نقبل صحة الفرضية ونقول بأنه " لا توجد فــروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، و الحصول على المعلومات، و الوسائل المستخدمة لتوصــيل المعلومــات فوائــد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديريــة و الأجهزة والأدوات المستخدمة) تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

أما بالنسبة للمجال الثاني للدراسة **(واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقــسام المعلومــات فــي إدارات التربية والتعليم)** فيلاحظ من النتائج السابقة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05)، من بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو **واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعلــيم** من وجهة نظر الإداريين في مــديريات التربيــة والتعليم تعزى لمتغير المؤهل العلمي. فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.016) وهذه القيمــة أقل من القيمة المحددة في الفرضية وهي (0.05) ولذلك فإننا نرفض صحة الفرضية ونقول بأنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو **واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم تعــزى** لمتغير المؤهل العلمي.

أما نتائج المجال الثالث، فيلاحظ من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عنــد مستوى دلالة(α=0.05)، من بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو الأمور التــي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات تعزى لمتغير المؤهل العلمي، فقد بلغت قيمــة مستوى الدلالة (0.152) وهذه القيمة أكبر من القيمة المحددة في الفرضية وهي (0.05) ولذلك فإننا نقبل صحة الفرضية ونقول بأنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مــستوى دلالــة (α=0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ولمعرفة لمن تعود الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو المجال الثاني **واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم** تعزى لمتغير المؤهل العلمـــي، فقد تم استخدام اختبار المقارنات البعدية LSD والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول (21): يبين اختبار المقارنات البعدية LSD لمعرفة الفروق بين بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو المجال الثاني واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المستوى	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير فأعلى
دبلوم		-.17082	*0.34525
بكالوريوس			*.17443
ماجستير فأعلى			

*دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (α=0.05)

يلاحظ من الجدول السابق وجود فروق بين مستوى مؤهل (ماجستير فأعلى) من جهة ومستويات (دبلوم) ومؤهل (بكالوريوس) من جهة أخرى وان هذه الفروق تعود لصالح مؤهلات (دبلوم) و(بكالوريوس)

اختبار الفرضية الرابعة

من أجل دراسة صحة الفرضية القائلة بأنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05)، بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة. " تم استخدام اختبار التباين الاحادي(One Way ANOVA) لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات عينة الدراسة، ونتائج الجداول التالية توضح ذلك:

الجدول (22) الوصف الإحصائي لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة

المجال	المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية	أقل من 5	37	1.7019	0.18343
	6- 10	68	1.6448	0.21976
	11- 15	60	1.6217	0.21307
	أكثر من 15	98	1.6806	0.20832
واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم	أقل من 5	37	3.6703	0.51841
	6- 10	68	3.4706	0.55534
	11- 15	60	3.4280	0.57864
	أكثر من 15	98	3.4057	0.64748
الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات	أقل من 5	37	4.0167	0.66442
	6- 10	68	3.6877	0.75765
	11- 15	60	3.6452	0.70316
	أكثر من 15	98	3.5685	0.83579

الجدول (23) نتائج اختبار التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة

واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة(ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
	المربعات بين الفئات	0.210	3	0.070		
	المربعات الداخلية	11.335	259	0.044	1.598	0.190
	المجموع الكلي	11.545	262			
واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم	المربعات بين الفئات	1.988	3	0.663		
	المربعات الداخلية	90.758	259	0.350	1.891	0.132
	المجموع الكلي	92.746	262			
الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات	المربعات بين الفئات	5.490	3	1.830	3.133	*0.026
	المربعات الداخلية	151.283	259	0.584		
	المجموع الكلي	156.773	262			

*دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (α=0.05)

يتبين من الجدول رقم (23) إن قيمة مستوى الدلالة للمجال الأول (واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، والحصول على المعلومات، و الوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية والأجهزة والأدوات المستخدمة) تعزى لمتغير سنوات الخبرة يساوي (0.190) وهذه القيمة أكبر من القيمة المحددة في الفرضية وهي(0.05)، ولذلك فإننا نقبل صحة الفرضية ونقول بأنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية

عند مستوى دلالة(α=0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، والحصول على المعلومات، والوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية والأجهزة والأدوات المستخدمة) تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

أما بالنسبة للمجال الثاني للدراسة **(واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم)** فيلاحظ من النتائج السابقة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05)، من بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو **واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم** من وجهة نظر الإداريين في مديريات التربية والتعليم تعزى لمتغير سنوات الخبرة. فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.130) وهذه القيمة أكبر من القيمة المحددة في الفرضية وهي (0.05) ولذلك فإننا نقبل صحة الفرضية ونقول بأنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو **واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم** تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

أما نتائج المجال الثالث، فيلاحظ من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05)، من بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات تعزى لمتغير سنوات الخبرة فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.026) وهذه القيمة أقل من القيمة المحددة في الفرضية وهي (0.05) ولذلك فإننا نرفض الفرضية ونقول بأنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة

(α=0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

ولمعرفة لمن تعود الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو المجال الثالث الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات تعزى لمتغير سنوات الخبرة فقد تم استخدام اختبار المقارنات البعدية LSD والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول (24): يبين اختبار المقارنات البعدية LSD لمعرفة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو المجال الثالث الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات تعزى لمتغير سنوات الخبرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة

المستوى	أقل من 5	6 -10	11 -15	أكثر من 15
أقل من 5		0.32906*	*0.37149	*0.44822
6 -10			*0.44822	0.11916
11 -15				0.07672
أكثر من 15				

***دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (α=0.05)**

يلاحظ من الجدول السابق وجود فروق بين مستوى خبرة (أقل من 5) من جهة ومستويات خبرة (6 -10) وخبرة (11 -15) وخبرة (أكثر من 15) من جهة أخرى وان هذه الفروق تعود لصالح خبرة (أقل من 15). كما يلاحظ من الجدول السابق وجود فروق بين مستوى خبرة (6 -10) ومستوى خبرة (11 -15) وان هذه الفروق تعود لصالح خبرة (11 -15).

اختبار الفرضية الخامسة

من أجل دراسة صحة الفرضية القائلة بأنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05)، بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير عدد الدورات في الحاسب الآلي. "تم استخدام اختبار التباين الاحادي (One Way ANOVA) لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات عينة الدراسة، ونتائج الجداول التالية توضح ذلك:

الجدول (25) الوصف الإحصائي لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير عدد الدورات في الحاسب الآلي

المجال	المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية	بدون	51	1.6275	0.21787
	1-3	127	1.6624	0.21522
	أكثر من 3	85	1.6788	0.19673
واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم	بدون	51	3.4659	0.63653
	1-3	127	3.4932	0.54390
	أكثر من 3	85	3.4216	0.64506
الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات	بدون	51	3.6685	0.82682
	1-3	127	3.7210	0.68988
	أكثر من 3	85	3.6252	0.86015

الجدول (26) نتائج اختبار التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير عدد الدورات في الحاسب

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة(ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية	المربعات بين الفئات	0.085	2	0.042	0.959	0.385
	المربعات الداخلية	11.460	260	0.044		
	المجموع الكلي	11.545	262			
واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم	المربعات بين الفئات	0.261	2	0.130	0.367	0.693
	المربعات الداخلية	92.485	260	0.356		
	المجموع الكلي	92.746	262			
الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات	المربعات بين الفئات	0.476	2	0.238	0.396	0.674
	المربعات الداخلية	156.297	260	0.601		
	المجموع الكلي	156.773	262			

*دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

يتبين من الجدول رقم (26) إن قيمة مستوى الدلالة للمجال الأول (واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، والحصول على المعلومات، والوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية والأجهزة والأدوات المستخدمة) تعزى لمتغير عدد الدورات في الحاسب والتي تلقاها أفراد عينة الدراسة يساوي (0.385) وهذه القيمة أكبر من القيمة المحددة في الفرضية وهي(0.05)، ولذلك فإننا نقبل صحة الفرضية

ونقول بأنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، والحصول على المعلومات، والوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية والأجهزة والأدوات المستخدمة) تعزى لمتغير عدد دورات الحاسب.

أما بالنسبة للمجال الثاني للدراسة **(واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم)** فيلاحظ من النتائج السابقة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05)، من بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو **واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم** من وجهة نظر الإداريين في مديريات التربية والتعليم تعزى لمتغير سنوات الخبرة. فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.693) وهذه القيمة أكبر من القيمة المحددة في الفرضية وهي (0.05) ولذلك فإننا نقبل صحة الفرضية ونقول بأنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو **واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم** تعزى لمتغير عدد دورات الحاسب.

أما نتائج المجال الثالث، فيلاحظ من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05)، من بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات تعزى لمتغير سنوات الخبرة فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.674) وهذه القيمة أكبر من القيمة المحددة في الفرضية وهي (0.05) ولذلك فإننا نقبل الفرضية ونقول بأنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة

(0.05=α) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات تعزى لمتغير عدد الدورات في الحاسب التي تلقاها أفراد عينة الدراسة.

اختبار الفرضية السادسة

من أجل دراسة صحة الفرضية القائلة بأنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05)، بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات العمر. "تم استخدام اختبار التباين الاحادي(One Way ANOVA) لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات عينة الدراسة، ونتائج الجداول التالية توضح ذلك:

الجدول (27) الوصف الإحصائي لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات العمر

المجال	المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية	أقل من 25	6	1.7778	0.11284
	26- 45	168	1.6540	0.20698
	فوق45	89	1.6660	0.21938
واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم	أقل من 25	6	4.0667	0.43793
	26- 45	168	3.4671	0.58215
	فوق45	89	3.4198	0.61085
الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات	أقل من 25	6	3.9365	0.62645
	26- 45	168	3.7194	0.78258
	فوق45	89	3.5880	0.76221

الجدول (28) نتائج اختبار التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات العمر

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة(ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية	المربعات بين الفئات	0.092	2	0.046	1.046	0.353
	المربعات الداخلية	11.453	260	0.044		
	المجموع الكلي	11.545	262			
واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم	المربعات بين الفئات	2.355	2	1.177	3.387	*0.035
	المربعات الداخلية	90.391	260	0.348		
	المجموع الكلي	92.746	262			
الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات	المربعات بين الفئات	1.408	2	0.704	1.179	0.309
	المربعات الداخلية	155.364	260	0.598		
	المجموع الكلي	156.773	262			

*دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (α=0.05)

يتبين من الجدول رقم (28) إن قيمة مستوى الدلالة للمجال الأول (واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، والحصول على المعلومات، والوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية والأجهزة والأدوات المستخدمة) تعزى لمتغير سنوات الخبرة يساوي (0.353) وهذه القيمة أكبر من القيمة المحددة في الفرضية

وهي(0.05)، ولذلك فإننا نقبل صحة الفرضية ونقول بأنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، والحصول على المعلومات، والوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية والأجهزة والأدوات المستخدمة) تعزى لمتغير سنوات العمر.

أما بالنسبة للمجال الثاني للدراسة **(واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم)** فيلاحظ من النتائج السابقة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05)، من بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو **واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم** من وجهة نظر الإداريين في مديريات التربية والتعليم تعزى لمتغير سنوات العمر. فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.035) وهذه القيمة أقل من القيمة المحددة في الفرضية وهي (0.05) ولذلك فإننا نرفض صحة الفرضية ونقول بأنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو **واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم** تعزى لمتغير سنوات العمر.

أما نتائج المجال الثالث، فيلاحظ من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05)، من بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات تعزى لمتغير سنوات الخبرة فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.309) وهذه القيمة أكبر من القيمة المحددة في الفرضية وهي (0.05) ولذلك

فإننا نقبل الفرضية ونقول بأنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات تعزى لمتغير سنوات العمر.

ولمعرفة لمن تعود الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو المجال الثاني **واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم** تعزى لمتغير سنوات العمر فقد تم استخدام اختبار المقارنات البعدية LSD والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول (29): يبين اختبار المقارنات البعدية LSD لمعرفة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو المجال الثاني واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم تعزى لمتغير سنوات العمر

المستوى	أقل من 25 سنة	26 -45 سنة	أكثر من 45 سنة
أقل من 25 سنة	***	**0**.59952*	**0**.64689*
26 -45	***	***	**0**.04737
أكثر من 45 سنة	***	***	***

*دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (α=0.05)

يلاحظ من الجدول السابق وجود فروق بين مستوى عمر (أقل من 25) من جهة ومستويات عمر (26 -45) وعمر(أكثر من 45 سنة) من جهة أخرى وان هذه الفروق تعود لصالح عمر (أقل من 25).

اختبار الفرضية السابعة: هل هناك علاقة بين نظم المعلومات الإدارية وعملية اتخاذ القرار

قامت الباحثة باستخدام اختبار تحليل الإنحدار البسيط لفحص تأثير نظم المعلومات الإدارية المستخدم في مديريات التربية والتعليم (المجال الثاني) كعامل مستقل على مجال الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات (المجال الثالث) كعامل تابع من وجهة نظر

العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية كما يتضح من الجدول الآتي:

قيم مربع R المعدلة	مربع R	R	الدلالة	قيمة (F)
0.349	0.352	0.593	0.000	141.672

تشير نتائج الجدول إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين نظم المعلومات الإدارية المستخدم في مديريات التربية والتعليم و اتخاذ القرارات من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية. حيث أن نظم المعلومات الإدارية المستخدم في مديريات التربية والتعليم تفسر (0.593) من الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

- النتائج
- النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة
- النتائج المتعلقة بفروض الدراسة
- التوصيات

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

النتائج

يهدف هذا الفصل إلى مناقشة نتائج الدراسة التي بحثت في واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر العاملين الإداريين في مديريات التربية والتعليم وكذلك التعرف إلى دور بعض المتغيرات (الديموغرافية) في موضوع الدراسة.

وقد اشتملت الدراسة على مجموعة من الأسئلة والفروض وستحاول الباحثة مناقشة النتائج المتعلقة بها.

النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الذي ينص على:

ما واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية

للإجابة عن هذا السؤال تم تجزئته إلى ثلاثة أسئلة شكّلت مجالات الدراسة وهي (واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، والحصول على المعلومات، و الوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية والأجهزة والأدوات المستخدمة)، واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم من حيث (الدقة والشمول والمرونة، والتوقيت المناسب، ووضوح المعلومات) والأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات، من هنا ستتناول الباحثة الإجابة عن هذه السؤال وفق المجالات على النحو الآتي:

1 **- ما** واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، و الحصول على المعلومات، و الوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية والأجهزة والأدوات المستخدمة)

يتضح من نتائج التحليل أن الدرجة الكلية لمجال واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، و الحصول على المعلومات، و الوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية و الأجهزة والأدوات المستخدمة) بلغت (83.05%) وهي نسبة كبيرة جداً من هنا يمكن القول أن واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، و الحصول على المعلومات، والوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية والأجهزة والأدوات المستخدمة) يبلغ درجة كبيرة جداً عند العاملين في مديريات التربية والتعليم في المحافظات الفلسطينية الشمالية. حيث اختلفت هذه النتيجة مع دراسة الشمري (2008) حيث اختلفت استجابات أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بواقع نظم المعلومات في إدارات التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية.

أما بالنسبة لفقرات المجال الأول فقد جاءت نتائجها كالتالي:

أن الفقرات التي حصلت على موافقة كبيرة جداً من قبل عينة الدراسة لمجال واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، والحصول على المعلومات، والوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية والأجهزة والأدوات المستخدمة) هي بالترتيب (الوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات وطرق الحصول على المعلومات والاستفادة من شبكة الإنترنت وفوائد جهاز الحاسوب في المكتب)

-إن البنود التي حصلت على موافقة كبيرة هي بالترتيب (الأجهزة والأدوات وإدارة المعلومات في المديرية وتحقيق أمن المعلومات)

- لم يحصل أي بند من بنود المجال الأول على درجة استجابة متوسطة أو قليلة أو قليلة جداً

وكان من أهم الفقرات التي يتضمنها هذا المجال الملحق رقم (1) والتي حصلت على أعلى النسب المئوية ودرجات الموافقة هي استخدام المكاتبات الورقية في عملية المراسلة كذلك الآلية مثل الهاتف والفاكس وغيرها وإنجاز الأعمال الروتينية واستخدام الإحصائيات الرسمية واتصال الحواسيب بشبكة الإنترنت.

وترى الباحثة ان هناك ضرورة لبناء نظام معلوماتي متكامل في مديريات التربية ورفع عملية التبادل الإلكتروني بواسطة الإنترنت وذلك لتقليل الوقت والجهد وزيادة سرعة إنجاز الأعمال وضرورة استخدام وسائل متطورة في الوسائل المستخدمة لتوصيل واستقبال المعلومات

2 - ما واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم من حيث (الدقة والشمول والمرونة، والتوقيت المناسب، ووضوح المعلومات)

تبين من نتائج التحليل أن واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم من حيث (الدقة والشمول والمرونة، والتوقيت المناسب، ووضوح المعلومات) قد حصلت على نسبة(69.30%) وهذا يدل على نسبة موافقةً متوسطة نحو الأسئلة المتعلقة بهذا المجال حيث تبين أنه يمكن أن تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم من حيث (الدقة والشمول والمرونة، والتوقيت المناسب، ووضوح المعلومات متوسط.

أما بالنسبة لفقرات المجال الثاني فقد جاءت نتائجها كالتالي

أن الفقرات التي حصلت على موافقة كبيرة من قبل عينة الدراسة من حيث واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم من حيث (الدقة والشمول والمرونة، والتوقيت المناسب، ووضوح المعلومات) هي فقرات (وضوح المعلومات والدقة)

- أن الفقرات التي حصلت على موافقة متوسطة من قبل عينة الدراسة من حيث واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم من حيث (الدقة والشمو والمرونة، والتوقيت المناسب، ووضوح المعلومات) هي فقرات (الشمول والتوقيت المناسب والمرونة).

- لم يحصل أي فقرة من فقرات المجال الثاني على درجة استجابة كبيرة جداً أو قليلة أو قليلة جداً.

وكان من أكثر الفقرات التي حصلت على أعلى درجات الموافقة ملحق رقم (2) هي عملية توثيق البيانات وصحتها وتلبيتها لحاجات الموظفين وسلامتها اللغوية ووضوحها إضافة على مرونتها (أي وجود قابلية للإضافة عليها) وكفايتها لإنجاز الأعمال.

إن هذه النتيجة اختلفت مع دراسة كل من:

-الشمري (2008) حيث أن الفقرات التي حصلت على استجابات من قبل عينة الدراسة مرتبة تنازلياً كانت كما يلي: (الدقة، التوقيت المناسب، الوضوح، الشمول، المرونة).

-اختلفت مع دراسة الحراحشة ومقابلة (2005)، حيث كانت مرتبة تنازلياً كما يلي: (الدقة، وضوح المعلومات، الشمول، التوقيت المناسب، المرونة).

وترى الباحثة وكنتيجة لنتائج هذا المجال ضرورة قيام الموظفين بإبداء آرائهم وضرورة عملية التحديث المستمر للمعلومات ورفع مستوى التعاون والتنسيق بين الأقسام المختلفة في المديريات والعمل على تلبية احتياجات موظفي الأقسام في مجال المعلومات الوظيفية.

3- ما الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات ؟

أشارت نتائج التحليل أن هناك درجة مجال الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات بلغت (73.60%) وهذا يدل على نسبة موافقة كبيرة نحو الأسئلة المتعلقة بهذه الدرجة.

وكان من أهم الفقرات التي يتضمنها هذا المجال هي القدرة على التعرف على المشكلة ومعايير حلها والقدرة على جمع المعلومات وتحليلها والتمييز بين الحقائق والرأي الشخصي وتوقع نتائج القرارات واختيار البديل المناسب لمصلحة العمل.

اختلفت هذه النتيجة مع نتيجة أبو رمضان (2000)، كان استخدام نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار درجة متوسطة.

وترى الباحثة أنه يجب أن يتم استخدام أساليب تحليل نظم حديث في عملية اتخاذ والعمل على إيجاد القدرة على كسب تأييد المتأثرين بعملية اتخاذ القرار وضرورة العمل على إشراك الإداريين في عملية اتخاذ القرارات في مديريات التربية والتعليم في المحافظات المختلفة وذلك لمصلحة العمل.

4- ما هو تأثير نظم المعلومات الإدارية المستخدم في مديريات التربية والتعليم على عملية اتخاذ القرار من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم ؟

أشارت نتائج التحليل الخاص بتأثير نظم المعلومات الإدارية المستخدم في مديريات التربية والتعليم على الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرار من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) حيث أن نظم المعلومات الإدارية المستخدم في مديريات التربية والتعليم تفسر (0.593) من الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية. كذلك فقد أشارت النتائج ايضاً إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين جميع فقرات المجال الثاني (نظم المعلومات الإدارية المستخدم في مديريات التربية والتعليم) ومجال الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرار من وجهة نظر العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية كان أعلاها لبند (التوقيت المناسب) وأدناها لبند (المرونة).

اختلفت هذه النتيجة مع نتيجة الجرايدة (2001)، من حيث تقييم المعلومات، حيث كان أعلاها لفقرة المرونة وأدناها لفقرة التوقيت المناسب.

وترى الباحثة ضرورة رفع مستوى درجة تقييم المعلومات وذلك من أجل زيادة نسبة تأثيرهـا على عملية اتخاذ القرار في مديريات التربية والتعليم لتلائم الصالح العام في العمل.

النتائج المتعلقة بفروض الدراسة

وحيث أن هناك ثلاث مجالات للدراسة وفي ظل عدم وجود درجة كلية يتم الاستناد عليها فـي تفسير الفرضيات نظراً للاختلاف بين المقاييس التي استخدمتها الباحثة في الإجابة على مجالات الدراسة فقد لجأت الباحثة إلى تفسير فرضيات الدراسة تبعاً لمجالاتها على النحو التالي :

أ - مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى: -

والتي تنص على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإداريـة فـي مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير الوظيفة.

أظهرت النتائج أن مستوى الدلالة للمجال الأول (واقع أقسام المعلومات الإدارية في مـديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، والحصول على المعلومـات، و الوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي فـي المكتـب، وفوائـد شـبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية والأجهزة والأدوات المـستخدمة) يـساوي (0.048) وهذه القيمة أقل من القيمة المحددة في الفرضية وبالتالي تستنتج الباحثة عدم صـحة الفرضية وبالتالي وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05)، مـن حيـث واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، و الحصول على المعلومات، و الوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومـات فوائـد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديريـة و

الأجهزة والأدوات المستخدمة وفي المجال الثاني حيث بلغ مستوى الدلالة (0.022) (واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم من حيث (الدقة والشمول والمرونة، والتوقيت المناسب، ووضوح المعلومات) تعزى لمتغير الوظيفة وأن هذه الفروق تعود لصالح فئة موظف على فئة رئيس قسم في المجالين. "

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن الموظف يتعامل مع نظم المعلومات أكثر من رئيس القسم في المديرية الذي يعمل موجهاً فقط وبالتالي فهو أكثر تقييماً لها وخبرة في استخدامها وهذا يفسر الفروق التي تعود لهذه الفئة في المجال الثاني (مجال التقييم)

أما بالنسبة للمجال الثالث فقد بلغ مستوى الدلالة (0.375) وهذه القيمة اكبر من (0.05) مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مجال الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات تعزى لمتغير الوظيفة.

ب - مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية: -

والتي تنص على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس.

أظهرت النتائج أن مستوى الدلالة للمجال الأول (واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، والحصول على المعلومات، و الوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية و الأجهزة والأدوات المستخدمة) يساوي (0.699) وهذه القيمة اكبر من القيمة المحددة في الفرضية وبالتالي تستنتج الباحثة صحة الفرضية وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05)، من حيث واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، و الحصول على المعلومات، والوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية و

الأجهزة والأدوات المستخدمة و في المجال الثاني حيث بلغ مستوى الدلالـــة (0.009) (واقـــع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم مـــن حيـــث (الدقـــة والشمول والمرونة، والتوقيت المناسب، ووضوح المعلومات) وهذه أقل من القيمة المحددة في الفرضية وبالتالي وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس وأن هذه الفروق تعود لصالح فئة الذكور على فئة إناث في هذا المجال.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن الموظف من فئة (ذكر) يتعامل مع تقييم المعلومات أكثر جرأة وتقييم للمعلومات من فئة (أنثى) في المديرية الذي يعمل وربما يعـــود ذلـــك إلـــى قدرات أكبر وعدم تردد في التقييم أو لخوف الموظف من فئة (أنثى) من الوقوع في الأخطـــاء وبالتالي فهو أكثر تقييماً للمعلومات واستخدامها وهذا يفسر الفروق التي تعود لهذه الفئـــة فـــي المجال الثاني (مجال التقييم)

أما بالنسبة للمجال الثالث فقد بلغ مستوى الدلالة (0.063) وهذه القيمة أكبر من (0.05) ممـــا يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مجال الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات تعزى لمتغير الجنس.

ج - مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة -

والتي تنص على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالـــة(α=0.05) بـــين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظـــم المعلومـــات الإداريـــة فـــي مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

أظهرت النتائج أن مستوى الدلالة للمجال الأول(واقع أقسام المعلومات الإدارية في مـــديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، و الحصول على المعلومات، و الوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات وفوائد الحاسب الآلي في المكتـــب، وفوائـــد شـــبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية و الأجهزة والأدوات المـــستخدمة) يـــساوي (0.081) وهذه القيمة أكبر من القيمة المحددة في الفرضية وبالتالي تـــستنتج الباحثـــة صـــحة الفرضية وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05)، من حيث واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة

المعلومات، و الحصول على المعلومات، و الوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومـــات فوائـــد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات فـــي المديريـــة والأجهزة والأدوات المستخدمة. أما في المجال الثاني فقد بلغ مستوى الدلالة (0.016) (واقـــع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم مـــن حيـــث (الدقـــة والشمول والمرونة، والتوقيت المناسب، ووضوح المعلومات) وهذه القيمة أقـــل مـــن القيمـــة المحددة في الفرضية وبالتالي وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمـــي وأن هذه الفروق تعود لصالح فئة دبلوم و فئة (بكالوريوس) على فئة (ماجستير فأعلى) فـــي هذا المجال.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن الموظف من فئة (دبلوم) وفئة (بكالوريوس) يتعامل مع تقييم المعلومات محاولاً اكتساب خبرات جديدة ومعرفة حديثة في المديرية الذي يعمل بها وربما يعود ذلك إلى قدرات أكبر يبذلها لمحاولة إثبات جدارة ومؤهلات أكبر مـــن المـــستويات التعليمية الأعلى وبالتالي فهو أكثر تقييماً للمعلومات واستخدامها وهذا يفسر الفروق التي تعـــود لهذه الفئة في المجال الثاني (مجال التقييم)

أما بالنسبة للمجال الثالث فقد بلغ مستوى الدلالة (0.153) وهذه القيمة أكبر من (0.05) ممـــا يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مجال الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

د - مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة -

والتي تنص على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالـــة(α=0.05) بـــين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظـــم المعلومـــات الإداريـــة فـــي مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

أظهرت النتائج أن مستوى الدلالة للمجال الأول(واقع أقسام المعلومات الإدارية في مـــديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، و الحصول على المعلومـــات، والوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي في المكتـــب، وفوائـــد شـــبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية والأجهزة والأدوات المـــستخدمة) يـــساوي

(0.190) وهذه القيمة أكبر من القيمة المحددة في الفرضية وبالتالي تستنتج الباحثة صحة الفرضية وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05)، من حيث واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، والحصول على المعلومات، والوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية والأجهزة والأدوات المستخدمة وكذلك في المجال الثاني حيث بلغ مستوى الدلالة (0.132) (واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم من حيث (الدقة والشمول والمرونة، والتوقيت المناسب، ووضوح المعلومات) وهذه القيمة أكبر من القيمة المحددة في الفرضية وبالتالي وجود عدم فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

أما بالنسبة للمجال الثالث فقد بلغ مستوى الدلالة (0.0.26) وهذه القيمة أقل من (0.05) مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مجال الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات تعزى لمتغير سنوات الخبرة وأن هذه الفروق تعود لصالح ذوي الخبرات الصغيرة (أقل من 5 سنوات).

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن الموظف من فئة (أقل من 5) سنوات وفئة (6 -10) سنوات يتعامل مع الأمور التي يراعيها المدير عند اتخاذ القرارات بانتباه وحساسية أكثر من ذوي الخبرات الكبيرة في المديرية الذي يعمل وربما يعود ذلك إلى اعتماد ذوي الخبرات الكبيرة على من هم دونهم لذلك قد أكسبهم هذا الاعتماد خبرات في مجال تفسير اتخاذ القرارات.

هـ - مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة -

التي تنص على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير عدد الدورات التي تلقاها الموظف في الحاسب الآلي.

أظهرت النتائج أن مستوى الدلالة للمجال الأول(واقع أقسام المعلومات الإدارية في مـديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، و الحصول على المعلومات، و الوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية و الأجهزة والأدوات المستخدمة) يساوي (0.385) وهذه القيمة اكبر من القيمة المحددة في الفرضية وبالتالي تستنتج الباحثة صحة الفرضية وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05)، من حيث واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، و الحصول على المعلومات، و الوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية و الأجهزة والأدوات المستخدمة وكذلك في المجال الثاني حيث بلغ مستوى الدلالة (0.693) (واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم من حيث (الدقة والشمول والمرونة، والتوقيت المناسب، ووضوح المعلومات) وهذه القيمة أكبر من القيمة المحددة في الفرضية وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير عدد الدورات.

أما بالنسبة للمجال الثالث فقد بلغ مستوى الدلالة (0.674) وهذه القيمة اكبر من (0.05) مما يعني وجود عدم فروق ذات دلالة إحصائية في مجال الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات تعزى لمتغير عدد الدورات التي تلقاها الموظف في الحاسب الآلي.

و - مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية السادسة -

والتي تنص على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات العمر.

أظهرت النتائج أن مستوى الدلالة للمجال الأول(واقع أقسام المعلومات الإدارية في مـديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، و الحصول على المعلومات، و الوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي فـي المكتـب، وفوائـد شـبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية و الأجهزة والأدوات المـستخدمة) يـساوي (0.353) وهذه القيمة اكبر من القيمة المحددة في الفرضية وبالتالي تـستنتج الباحثـة صـحة الفرضية وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05)، من حيث واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، و الحصول على المعلومات، و الوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومـات فوائـد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديريـة و الأجهزة والأدوات المستخدمة أما في المجال الثاني حيث بلغ مستوى الدلالة (0.0.35) (واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم مـن حيـث (الدقـة والشمول والمرونة، والتوقيت المناسب، ووضوح المعلومات) وهذه القيمة أقـل مـن القيمـة المحددة في الفرضية وبالتالي وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سـنوات العمـر وأن هذه الفروق تعود لصالح فئة (أقل من 25 سنة).

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن الموظف من فئة (أقل من 25) أكثر جرأة في عملية التقييم من ذوي العمار الكبيرة في المديرية والذين يعتمدون على دراسة الموضوع بعناية وربما يعود ذلك إلى تردد ذوي الكبيرة عند التقييم نتيجة للخبرات التي اكتسبوها.

أما بالنسبة للمجال الثالث فقد بلغ مستوى الدلالة (0.309) وهذه القيمة اكبر من (0.05) ممـا يعني وجود عدم فروق ذات دلالة إحصائية في مجال الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات تعزى لمتغير سنوات العمر.

التوصيات

في ضَوْء ما تقدم من نتائج خرجت الدراسة بعدة توصيات هي:

التوصيات المتعلقة بواقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، والحصول على المعلومات، والوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية والأجهزة والأدوات المستخدمة):

1- التقليل من استخدام المكاتبات الورقية المرسلة بواسطة المراسلين أو البريد، حيث أن هذه الوسيلة التقليدية للمراسلات حصلت على نسبة (97.7%)، لذلك يجب رفع عملية التبادل الإلكتروني بواسطة الإنترنت وذلك لتقليل من الوقت والجهد وزيادة سرعة الإنجاز.

1- ضرورة تفعيل استخدام التبادل الإلكتروني بواسطة الإنترنت لتوصيل واستقبال المعلومات وذلك بناء على أن الحصول على المعلومات عن طريق التبادل الإلكتروني حصلت على نسبة متوسطة (68%)، حسب ملحق رقم (1)، لذلك هناك ضرورة لاستخدام وسائل متطورة في الوسائل المستخدمة لتوصيل واستقبال المعلومات.

2- ضرورة بناء نظام معلوماتي متكامل في مديريات التربية والتعليم، حيث أنه يوجد في كل مديرية مركز معلومات خاص بها، وتفعيل استخدام فوائد الحاسب الآلي، ليصبح دوره ليس فقط إنجاز الأعمال الروتينية. حيث تبين من خلال نتائج الدراسة أن استخدام الحاسب الآلي في الأعمال الروتينية كانت بنسبة (95,6%)، كما في الملحق رقم (1).

التوصيات المتعلقة بواقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم من حيث (الدقة والشمول والمرونة، والتوقيت المناسب، ووضوح المعلومات):

1- ضرورة قيام الموظفين بإبداء آرائهم في المعلومات المقدمة إليهم.

2- ضرورة عملية تحديث المعلومات بشكل مستمر.

3 - رفع مستوى التعاون والتنسيق بين الأقسام المختلفة في المديريات.

4 - العمل على تلبية احتياجات موظفي الأقسام في مجال المعلومات الوظيفية.

والتوصيات السابقة جاءت بناء على أن هذه الفقرات حصلت على نسيبة متوسطة كما في الملحق رقم (2).

التوصيات المتعلقة بمجال الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات

1 - يجب استخدام أساليب تحليل نظم حديثة في عملية اتخاذ القرار.

2 - ضرورة العمل على إيجاد القدرة على كسب تأييد المتأثرين بعملية اتخاذ القرار.

3 - ضرورة العمل على إشراك الإداريين في عملية اتخاذ القرارات في مديريات التربية والتعليم وذلك لمصلحة العمل.

4 -رفع مستوى درجة تقييم المعلومات وذلك من أجل زيادة نسبة تأثيرها على عملية اتخاذ القرار في مديريات التربية والتعليم لتلاءم الصالح العام في العمل.

والتوصيات السابقة جاءت بناء على أن الفقرات السابقة حصلت على أقل مستوى في مجال الأمور التي يراعيها مدير التربية والتعليم عند اتخاذ القرارات، وذلك حسب جدول رقم (15).

مقترحات حول إجراء دراسات مستقبلية

1 - إجراء دراسة حول واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بوظائف العملية الإدارية.

2 - إجراء دراسة حول اتجاهات العاملين في مديريات التربية والتعليم حول واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم.

3 - إجراء دراسة حول واقع توظيف نظم المعلومات الإدارية في مدارس مديريات التربية والتعليم وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار على مستوى المدرسة.

المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية

ثانياً: المراجع الأجنبية

المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية

الأشهب، عبدالله. (2001). **درجة مشاركة أعضاء هيئة التدريس في المدرس الحكومية والرسمية والخاصة في محافظة القدس في اتخاذ القرارات المدرسية وعلاقته في انتمائهم لمهنة التعليم.** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.

الأعرجي، عاصم. (2013). **إدارة الأزمات في اتخاذ القرارات.** دار اليازوري، إربد، الأردن.

أبو رمضان، محمد. (2000).**تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعة الأردنية.** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الأردن.

بركات، مصطفى. (1997). **نظم المعلومات المبنية على الحاسب ودورها في عملية التطوير الإداري - دراسة حالة نظم معلومات الجهاز المركزي للتنظيم والإدارية.** رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة القاهرة، مصر.

البكري، سونيا. (1997**). نظم المعلومات الإدارية.** مكتبة الإشعاع للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر.

بله، فكتور، والنهار، تيسير. (1991). **كيفية إنشاء نظم إدارة المعلومات التربوية.** ط2. المركز الوطني للبحث والتطوير التربوي، عمان، الأردن

تقى، علي. (2001). ***دراسة مقارنة للهياكل التنظيمية للجامعات في دول الخليج وأثرها على سرعة اتخاذ القرار وانسيابية المعلومات.*** **مجلة العلوم التربوية**، عدد3، الكويت، دولة الكويت.

الجرايدة محمد سليمان(2001). **درجة إسهام المعلومات في اتخاذ القرارات التربوية من وجهة نظر مديري التربية والتعليم ومساعديهم في المملكة الأردنية الهاشمية.** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الأردن.

الجفيير، عبد الإله عبد الله. (2003)**.المعوقات التنظيمية وعلاقتها بدرجة مشاركة المـــوظفين الإداريين في اتخاذ القرارات في وزارة التربية والتعليم في الأردن.** رسالة ماجستير غيـــر منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

الحسنية، سليم. (2002). **مبادئ نظم المعلومات الإدارية.** ط2. مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

حمادات، محمد حسن. (2007). **وظائف وقضايا معاصرة في الإدارة التربوية.** دار اليازوري، عمان، الأردن.

حمدي، نرجس.(2011). **درجة استعداد المعلمين في الأردن لمسايرة التحـــديات المـــستقبلية المترتبة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الميـــدان التربـــوي.** رســـالة دكتوراة غير منشورة. الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

الحميدي، نجم عبد الله وآخرون. (2004). **نظم المعلومات الإدارية (مدخل معاصر).** دار وائل للنشر والتوزيع. عمان، الأردن.

الحراحشة، محمد عبود، مقابلة، محمد قاسم .(2004). ***درجة استخدام نظم المعلومات الإداريـــة في مديريات التربية والتعليم في الأردن من وجهة نظر رؤساء الأقسام.*** **المجلة الأردنيـــة للعلوم التربوية والنفسية،** 3(7): 176 -199.

الدروبي، سليمان. (2006). **اتخاذ القرار والسيطرة على المشكلات والأزمـــات.** دار الأســـرة، عمان، الأردن.

دلوع، فخري ضافي. (1999). **مدى التزام مديري المدارس باتباع الخطوات العلميـــة لاتخـــاذ القرارات المدرسية كما يراها المعلمون في محافظة اربد.** رسالة ماجستير غير منـــشورة، الجامعة الأردنية عمان، الأردن.

رايموند، ملكيود. (1998). **نظم المعلومات الإدارية.** ترجمة سرور علي سرور. دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية.

الرب، سيد محمد جاد. (2010). **نظم المعلومات الإدارية الأساسيات والتطبيقات الإدارية**. دار النهضة العربية، القاهرة، مصر.

زايد عادل محمد(2000). ***قياس وتحليل المتغيرات الشخصية المؤثرة على متخذ القرار دراسة تطبيقية*. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة**. العدد(4): 565 -595.

الزعبي، فايز. (2004**). أساسيات الإدارة الحديثة.** دار المستقبل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

السالمي، علاء عبد الرازق، والدباغ، رياض. (2000**). تقنيات المعلومات الإدارية.** دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

سلطان، إبراهيم. (2000). **نظم المعلومات الإدارية: مدخل النظم.** الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر.

السيد، رجب لبيب. (1996). **بناء نظم معلومات لتوفير البيانات اللازمة للتخطيط التربوي.** رسالة ماجستير غير منشورة، معهد الدراسات والبحوث التربوية، القاهرة، مصر

الشرابي، فؤاد. (2008). **نظم المعلومات الإدارية.** ط1. دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الشريف، عبد نعمان. (2004).**دور نظم المعلومات في إدارة المؤسسات الحكومية حالة وزارة التربية والتعليم في الجمهورية اليمنية.** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة صنعاء، اليمن.

الشمري، ضيف مشعان. (2008). **تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري التعليم ومساعديهم ورؤساء الأقسام "تصور مقترح".** رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.

الشواف، عبد الرضاحسن، والزلزلة، يوسف سيد (2000). ***تأثير وظائف المعلومات في ممارسة الإدارتين العليا والوسطى بالمنظمة مطبقة على المنظمات الكويتية*. المجلة العربية للعلوم الإدارية** 1(7): 95 -128.

الصباح، عبد الرحمن. (1997). **نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية.** ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الصباغ، عماد. (2000). **تطبيقات الحاسوب في نظم المعلومات.** ط1. مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع. عمان، الأردن.

الصرايرة، خالد أحمد. (2011). **أساسيات نظم المعلومات في الإدارة التربوية.** زمزم ناشرون، عمان، الأردن.

الطائي، محمد. (2003). **نظام المعلومات.** مديرية الكتب للطباعة والنشر، الموصل، العراق.

الطائي، محمد. (2005). **المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية.** ط1. دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

عبد ربه، رائد محمد. (2013). **نظم المعلومات الإدارية.** الجنادرية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

عبد الرازق، علاء. (2013). **نظم إدارة المعلومات.** المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.

العبد العال، عطية محمد سعيد. (2005). **تطوير نظم المعلومات في مؤسسات التعليم العالي: تحليل وتصميم ودراسة حالة.** رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

عبد الهادي، محمد فتحي. (1992**).** ***مصادر المعلومات في الإدارة.*** **مجلة الإداري**، العدد 50.ص25.

عبد الهادي، محمد فتحي، بوعزة، عبد المجيد. (1994). ***المعلومات ودورها في اتخاذ القرارات وإدارة الأزمات*. المجلة العربية للمعلومات.** 2(15): 360 -382.

عبوي، زيد منير. (2010). **دور القيادة التربوية في اتخاذ القرارات الإدارية.** دار الشروق، عمان، الأردن.

العزاوي، خليل محمد. (2006). **إدارة اتخاذ القرار الإداري.** دار كنوز المعرفة، عمان، الأردن.

العلاونة، علي أحمد. (2001) **واقع وآثار استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة". دراسة ميدانية - مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية.** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

علي، محسن عبد، غالي، حيدر نعمة. (2010**). القيادة التربوية مدخل استراتيجي.** المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، ليبيا.

عياصرة، علي، حجازين، عدنان موسى. (2006). **القرارات الإدارية في الإدارة التربوية.** ط1. دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

غراب، كامل السيد، حجازي، فادية. (1997). **نظم المعلومات الإدارية - مدخل إداري.** مكتبة الإشعاع، القاهرة، مصر.

قبلان، ارشيد محمد.(1994). **درجة اعتماد مديري التربية والتعليم ومساعديهم في الأردن على المعلومات لدى اتخاذهم القرارات الإدارية والفنية**. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

قنديلجي، عامر إبراهيم، الجنابي، علاء الدين. (2005). **نظم المعلومات الإدارية**. ط1. دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الكبابسة، محمد مفضي. (2000). ***أثر الثقة التنظيمية في صنع القرارات على رضا أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة***. **مجلة مؤتة للبحوث والدراسات**، العدد 4 58 -78.

الكردي، منال، العبد، جلال. (2002). **مقدمة في نظم المعلومات الإدارية: النظرية - الأدوات - التطبيقات**. الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.

الكيلاني، عثمان و البياتي، علاء السالمي. (2003). **المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية**. ط1. دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

محمد، هبه عبد المحسن. (2005). **صنع القرار التعليمي في كل من جمهورية مصر العربية وكندا واستراليا دراسة مقارنة**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، القاهرة، مصر.

مرسي، محمد منير. (2005). **الإدارة العامة أصولها وتطبيقاتها**. عالم الكتب، القاهرة، مصر.

ملوخية، أحمد فوزري. (2009). **نظم المعلومات الإدارية**. مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، مصر.

المصري، أحمد محمد. (2000). **الإدارة الحديثة اتصالات - معلومات - قرارات**. مؤسسة شباب الجامعة للطباعة والنشر، القاهرة، مصر.

مصطفى، صلاح. (1994). **الإدارة التربوية: مفهومها - نظرياتها - وسائلها**. الإمارات العربية للنشر والتوزيع، الإمارات.

المغربي، عبد الحميد. (2002). نظم **المعلومات الإدارية الأسس المبادئ**. المكتبة العــصرية. المنصورة، مصر.

المقابلة محمد قاسم.(2003) **واقع نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعلــيم فــي الأردن وعلاقته بدرجة ممارسة رؤساء الأقسام لوظائف العمليــة الإداريــة مــن وجهــة نظرهم.** رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة عمان العربيــة للدراســات العليــا، عمــان، الأردن.

الموسى ياسر.(2010). ***دور أدوات استكشاف المعرفة في بنــاء نظــم ديناميكيــة القــرارات الإدارية***. **مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية** 4(31): 27-39.

نزال، مي سامي.(2009). **العلاقة بين درجة ممارسة القرارات التربوية ودرجة القدرة علــى حل المشكلات لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية الثانوية فــي محافظــات شــمال الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات أنفسهم.** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

النوري، عبد الغني. (1991). **اتجاهات جديدة في الإدارة التعليمية في الــبلاد العربــي**ة. دار الثقافة، الدوحة، قطر.

هلال، محمد عبد الغني. (2009). **مهارات حل المشكلات واتخاذ القرار**. مركز تطــوير الأداء والتنمية، القاهرة، مصر.

ياغي، عبد الفتاح. (1988**). اتخاذ القرارات التنظيمية**. مطابع الفرزدق، الرياض، السعودية.

يونس، زينب محمد. (2008). **نظم تدعيم اتخاذ القرار**. مؤسسة رؤية، الإسكندرية، مصر.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Arevalillo- Herraez & Miguel. (2011). Educational Technology Research and Development, ***Journal Articles***, V59n4. p511-527.

Coombs.R , N.F. Doherty & J.Loan Clarke. (1999). “Factors Affecting the Level of Success of Community Information System”, ***Journal of Management In Medicine***. Vol. 13, No.3, P. 142-153.

Ernestine. E. and Sharon. C. (2007). Planning and Changing. ***Journal Articles***, *Reports Evaluative*. V38 n 3-4. p 164-180.

Fadzliation. Z. Ismail. (2010). International Association of School Libraianship. ***Paper presented at the school Library Association. Speeches\ Meeting Papers***. Brisbane. Australia.

Glimps,John, (2000). Comparisons of Problem Solving Processes of Education Administration Leadership, Gender Decision Making University of Texas, **Dissertation Abstracts International**, Vol. 5901A, No. AA19822603,p.35.

Godreau Cimma, Kelly L.(2011). A Middle School Principal's and Teachers' Perceptions of Leadership Practices in Data-Driven Decision Making. ProQuest LLC, Ed.D. Dissertation, University of Hartford.

Heather. W, Elena. L. and Debrah. S. (2011). Harvard Family Research Project. ***Reports- Descriptive***.

Hoy, K. and Miskel, G.(1991). ***Education***, Mc Graw Hill, New York.

Irvina Mclood. (1973). ***Compuuterized Business Systems and introduction to Data Processing.***

Juha. K. and Ismo. K. (2005). Campus –Wide Information Systems**.** ***Journal Articles, Reports- Descriptive***. V22. n 5. p263- 274.

Jurgensen,S.(1999). Teachers Perception about Involvement in Decision Making. ***Dissertation Abstract International.*** Vol.58.No. 5.P.4142.

Kim,et al. (2001). "The Relationships Between Decision Making Participation and Job Satisfaction among Korean High School Teachers". Dissertation ***Abstracts International***. Vol.62. P. 869.

Klinke,Jame.(2001). "Computer Technology in The Classroom". **Decision Making**. Vol. 61. P.2635.

Larry, paul. (1999). "The Role of Information and Data in Citizen Voters, Decision- Making about School District Consolidation: A case study of Select school Districts in New York State of North Dakota from Arational choice Theory Perspective" Ph.D. ***Dissertation Abstracts International***, 60\04,P. 139.

Liebowttz, Jay. (1999). Information systems: success or failure, ***Journal of Computer Information Systems***,Vol 21. No(3),PP. 17-22.

Phillipo, John Robert, "Information Management system for school superintendents", Dissertation Abs. Inter. Vol. No. 9 March.P. 2950.

Maringe, Felix.(2012). Staff Involvement in Leadership Decision Making in the UK Further Education Sector: Perceptions of Quality and Social Justice. **Journal of Educational Administration**, v50 n4. p463-482.

Miguel. A , Paloma. M. and Vicente. C. (2011). Educational Technology Research and Development. ***Journal Articles, Reports- Descriptive***. V59. n4. P.511- 527.

Morean, Kate. (2002). "Teachers Decisional Satisfaction and Student Achievement". ***Dissertation Abstract International***. Vol. 63. P. 3645.

Murdick, R. G. and J. E Ross. (1971). ***Information Systems for Modern Management***. EC. New Jersey, Prentice- Hall, Inc. PP. 7-8.

Newcombe, Geoff. (2002). "Teachers Participation and Trust in School-Based Financial Decision Making", ***Dissertation Abstracts International***. Vol, 63. P.833.

Newman Sharlene,. (2006). "Information as a tool for Management Decision Making". ***Managing Information Journal***. Vol. 8. No.22. P.68.

Phillipo, John Robert. (1991). "Information Management system for school superintendents", Dissertation Abs. Inter. Vol. No. 9 March.P. 2950.

Simon, H. (1977). ***The New Science of Management.*** New York. Harper

Szymanski, Robert A. (1991). ***Information to Computers and InformationSystems***. New York, Mac- Millan Publishing Co. PP. 325-326

Terry, R and Franklin, G. (1982). ***Principle of Management***. 8the edition, R.D. Irwin (Homewood).

Toffler, A. (1992). ***Powershift: Knowledge weath, and power at the edge of the 20 century***. Bantam

ملحق رقم (1)

جدول يبين الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة للفقرات مرتبة تنازليا وفق المتوسط الحسابي لمجال واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، والحصول على المعلومات، والوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية والأجهزة والأدوات المستخدمة)

الترتيب	رقمها في الاستبانة	البند	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	*النسبة المئوية*	*درجة الموافقة*
1	14	الوسائل	المكاتبات الورقية المرسلة بواسطة المراسلين أو البريد	1.9582	0.20057	97.91	كبيرة جداً
2	15	الوسائل	وسائل اتصال آلية) المكالمات الهاتفية الفاكس)	1.9354	0.24636	96.77	كبيرة جداً
3	5	الحصول على المعلومات	تقارير المشرفين التربويين	1.9278	0.25938	96.39	كبيرة جداً
4	10	الحصول على المعلومات	تقارير مديري المدارس	1.9202	0.27157	96.01	كبيرة جداً
5	17	فوائد الحاسب الآلي	إنجاز العمال الروتينية	1.9125	0.28304	95.63	كبيرة جداً
6	6	الحصول على المعلومات	التقارير التي تعدها المدارس	1.8783	0.32753	93.92	كبيرة جداً
7	31	الأجهزة والأدوات	أجهزة الحاسوب في المديرية متصلة بشبكة الإنترنت	1.8745	0.33189	93.72	كبيرة جداً
8	12	الحصول على المعلومات	قسم التخطيط	1.8441	0.36345	92.20	كبيرة جداً
9	9	الحصول على المعلومات	الإحصائيات الرسمية	1.8061	0.39612	90.31	كبيرة جداً
10	23	فوائد شبكة الإنترنت	تتواصل المديرية مع وزارة التربية والتعليم عبر البريد الإلكتروني	1.8023	0.39904	90.12	كبيرة جداً
11	13	الحصول على المعلومات	وزارة التربية والتعليم العالي	1.7947	0.40471	89.74	كبيرة جداً
12	16	الوسائل	وسائل اتصال	1.6844	0.46564	84.22	كبيرة جداً

					إلكتروني (شبكات إتصال، البريد الإلكتروني)		
13	24	فوائد شبكة الإنترنت	تطوير أدوات الحصول على البيانات باستخدام الإنترنت والبريد الإلكتروني	1.6730	0.47001	83.65	كبيرة جداً
14	2	إدارة المعلومات	العاملون في إدارة المعلومات تلقوا دورات تدريبية	1.6540	0.47660	82.70	كبيرة جداً
15	27	الأجهزة والأدوات	حوسبة جميع المكاتب في مديرية التربية والتعليم	1.6350	0.48235	81.75	كبيرة جداً
16	21	فوائد شبكة الإنترنت	أنشأت لها موقعاً على الإنترنت متجدداً بالمعلومات يستفيد منها الجمهور (طلاب، معلمون........)	1.6160	0.48729	80.80	كبيرة جداً
17	1	إدارة المعلومات	يوجد في كل مديرية مركز معلومات	1.6122	0.48819	80.61	كبيرة جداً
18	32	الأجهزة والأدوات	استخدام برامج حاسوبية متطورة في حفظ ومعالجة ونقل المعلومات	1.5970	0.49144	79.85	كبيرة
19	20	فوائد الحاسب الآلي	التواصل الإلكتروني بمركز المعلومات بوزارة التربية والتعليم للحصول على المعلومات	1.5932	0.49218	79.66	كبيرة
20	18	فوائد الحاسب الآلي	التواصل الإلكتروني بأقسام المعلومات في إدارتك لتزويدك بما تحتاجه من معلومات	1.5894	0.49289	79.47	كبيرة
21	22	فوائد شبكة الإنترنت	تتواصل مديريتكم مع المديريات الأخرى عبر البريد الإلكتروني	1.5779	0.49483	78.90	كبيرة
22	26	تحقيق أمن المعلومات	حماية أجهزة الحاسوب الموجودة في الإدارة	1.5741	0.49541	78.71	كبيرة
23	8	الحصول على المعلومات	النشرات	1.5627	0.49699	78.14	كبيرة
24	33	الأجهزة والأدوات	وجود قاعدة بيانات مركزية في الوزارة تؤخذ منها المعلومات آلياً	1.5627	0.49699	78.14	كبيرة
25	4	إدارة المعلومات	تأهيل موظفين في مجال صيانة الأجهزة والشبكات	1.5551	0.49790	77.76	كبيرة

26	11	الحصول على المعلومات	الدراسات والبحوث التربوية	1.5437	0.49903	77.19	كبيرة
27	25	تحقيق أمن المعلومات	توفير برامج حماية لنظم المعلومات المحاسبية لمنع أي اختراق غير قانوني	1.4981	0.50095	74.91	كبيرة
28	28	الأجهزة والأدوات	وجود فريق من المتخصصين في مجال (MIS) في الوزارة	1.4639	0.49964	73.20	كبيرة
29	19	فوائد الحاسب الآلي	التواصل الإلكتروني مع الأقسام الأخرى في إدارتك لتبادل المعلومات	1.4601	0.49935	73.00	كبيرة
30	3	إدارة المعلومات	استخدام وسائل متطورة لنقل المعلومات داخل المديرية مع الميدان	1.4525	0.49868	72.63	كبيرة
31	30	الأجهزة والأدوات	تدريب الموظفين في مديرية التربية والتعليم على جمع وحوسبة البيانات	1.4449	0.49790	72.25	كبيرة
32	29	الأجهزة والأدوات	بناء نظام معلوماتي متكامل في مديرية التربية والتعليم	1.4335	0.49650	71.68	كبيرة
33	7	الحصول على المعلومات	التبادل الإلكتروني بواسطة الإنترنت	1.3726	0.48442	68.63	متوسطة
الدرجة الكلية لمجال واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، و الحصول على المعلومات، و الوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية و الأجهزة والأدوات المستخدمة)				**1.6609**	**0.20992**	**83.05**	**كبيرة جداً**

يتبين من الجدول السابق:

-أن الفقرات التي حصلت على موافقة كبيرة جداً من قبل عينة الدراسة لمجال واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، و الحصول على المعلومات، و الوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية و الأجهزة والأدوات المستخدمة) هي بالترتيب (14، 15، 5، 10، 17، 6، 31، 12، 9، 23 13 16 24 2 27 21 1)

-إن الفقرات التي حصلت على موافقة كبيرة هي بالترتيب (32، 20، 18، 22، 26، 8، 33 4 11 25 28 19 3 30 29)

- إن الفقرات التي حصلت على درجة استجابة متوسطة هي (7) وتشير إلى الحصول على المعلومات من خلال التبادل الإلكتروني بواسطة الإنترنت

- لم تحصل أي فقرة من فقرات المجال الأول على درجة استجابة قليلة أو قليلة جداً.

- إنَّ الدرجة الكلية لاتجاهات عينة الدراسة لمجال واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية (إدارة المعلومات، و الحصول على المعلومات، و الوسائل المستخدمة لتوصيل المعلومات فوائد الحاسب الآلي في المكتب، وفوائد شبكة الإنترنت، وإجراءات أمن المعلومات في المديرية و الأجهزة والأدوات المستخدمة) بلغت(83.05%) وهذا يدل على نسبة موافقة كبيرة جداً نحو الأسئلة المتعلقة بالمجال الأول واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية الشمالية.

ملحق رقم (2)

جدول يبين الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الموافقة لفقرات مجال تقييم المعلومات مرتبة تنازليا وفق المتوسط الحسابي

الترتيب	رقمها في الاستبانة	البند	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	*النسبة المئوية*	*درجة الموافقة*
34	38	الدقة	موثقة	3.6920	0.82899	73.84	كبيرة
35	53	وضوح المعلومات	صحيحة	3.6920	0.72062	73.84	كبيرة
36	34	الدقة	تلبي احتياجات جميع الموظفين في قسمك	3.6578	0.85873	73.16	كبيرة
37	55	وضوح المعلومات	سليمة لغوياً	3.6236	0.70368	72.47	كبيرة
38	55	وضوح المعلومات	تمتاز طريقة الحصول على المعلومات التي يقدمها النظام بالوضوح	3.6236	0.72505	72.47	كبيرة
39	43	المرونة	ذات قابلية لإضافة بيانات جديدة وحذف البيانات غير المطلوبة	3.6046	0.86685	72.09	كبيرة
40	40	الشمول	كافية	3.5703	0.76779	71.41	كبيرة
41	56	وضوح المعلومات	تتناسب مع طبيعة الأنشطة والعمليات التي يمارسها الموظف	3.5665	0.74799	71.33	كبيرة
42	36	الدقة	توفر معلومات واضحة عن الأدوار الوظيفية للعاملين (معلمين، مديرين، موظفين)	3.5627	0.82127	71.25	كبيرة
43	37	الدقة	يعمل نظام المعلومات على تسهيل تبادل المعلومات بين مركز الوزارة والمديريات	3.5323	0.84138	70.65	كبيرة

44	57	وضوح المعلومات	يقدم نظام المعلومات معلومات حول التنفيذ الجيد للعمل من خلال الإجراءات والقواعد والقوانين	3.5133	0.74060	70.27	كبيرة
45	41	الشمول	موجزة	3.4791	0.81876	69.58	متوسطة
46	44	المرونة	غياب أحد الموظفين لا يعيق وصولها في الوقت المناسب	3.4715	0.94007	69.43	متوسطة
47	39	الدقة	تخلو من التناقض	3.4715	0.87269	69.43	متوسطة
48	48	**التوقيت المناسب**	سرعة وصول المعلومات لا تكون على حساب دقتها وصحتها	3.4601	0.85901	69.20	متوسطة
49	51	**التوقيت المناسب**	يمكن توفيرها بسرعة في الظروف الطارئة	3.4563	0.77962	69.13	متوسطة
50	35	**الدقة**	تخلو من المعلومات المكررة	3.4449	0.85371	68.90	متوسطة
51	50	**التوقيت المناسب**	يمكن الحصول على المعلومات مباشرة من الميدان دون اللجوء إلى المركز (الوزارة)	3.4221	0.91249	68.44	متوسطة
52	48	**التوقيت المناسب**	تصل بالسرعة المطلوبة في الوقت المناسب لإنجاز الوظائف الإدارية	3.4068	0.93993	68.14	متوسطة
53	51	**التوقيت المناسب**	زمن الاستجابة للمعلومات المستفسر عنها من نظام المعلومات قصير جداً	3.3004	0.80378	66.00	متوسطة

54	47	**المرونة**	ممثلة برسوم وأشكال بيانية تساهم في إنجاز الوظائف الإدارية	3.2586	0.94186	65.17	متوسطة
55	46	**المرونة**	هناك تعاون وتنسيق بين الأقسام المختلفة في تبادل المعلومات	3.2205	1.00989	64.41	متوسطة
56	42	**الشمول**	يتم تحديثها باستمرار	3.1825	0.89366	63.65	متوسطة
57	45	**المرونة**	يسمح نظام المعلومات للموظفين إبداء آرائهم في العمل	3.0152	0.98837	60.30	متوسطة
الدرجة الكلية لمجال واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم من حيث (الدقة والشمول والمرونة، والتوقيت المناسب، ووضوح المعلومات)				3.4648	0.59497	69.30	متوسطة

يتبين من الملحق (1 2).

-ان الفقرات التي حصلت على موافقة كبيرة من قبل عينة الدراسة من حيث واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم من حيث (الدقة والشمول والمرونة، والتوقيت المناسب، ووضوح المعلومات) هي الفقرات (38، 54 34، 56، 54 44 40 57 36 37)

- ان الفقرات التي حصلت على موافقة متوسطة من قبل عينة الدراسة من حيث واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم من حيث (الدقة والشمول والمرونة، والتوقيت المناسب، ووضوح المعلومات) هي الفقرات (41، 45، 39، 50، 53 51 49 42 52 48 47 43 46)

- لم تحصل أي فقرة من فقرات المجال الأول على درجة استجابة كبيرة جداً أو قليلة أو قليلة جداً.

- إنَّ الدرجة الكلية لاتجاهات عينة الدراسة لمجال واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم من حيث (الدقة والشمول والمرونة، والتوقيت المناسب، ووضوح المعلومات) بلغت(69.30%) وهذا يدل على نسبة موافقة متوسطة نحو الأسئلة المتعلقة بمجال واقع تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم من حيث (الدقة والشمول والمرونة، والتوقيت المناسب، ووضوح المعلومات).

ملحق رقم (3)
الاستبانة بصورتها الأولية

استبانة

جامعة النجاح الوطنية

كلية الدراسات العليا

قسم الإدارة التربوية

الدكتور.. المحترم

تحية طيبة وبعد..

تقوم الطالبة بإجراء دراسة بعنوان: **"واقع استخدام نظم المعلومات الإداريةوعلاقتها بعملية اتخاذ القرار في مديرات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر العاملين فيها"**، وذلك كمتطلب للحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية من جامعة النجاح الوطنية.

يرجى قراءة فقرات الاستبانة واختيار الإجابة التي تعكس الواقع فعلياً، علماً بأن الإجابات الواردة ستعامل بسرية تامة وسوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

والله الموفق

الطالبة

مريم جميل مياله

معلومات أولية

الوظيفة: ☐ رئيس قسم في المديرية ☐ موظف إداري

الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

المؤهل العلمي: ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير فأعلى

سنوات الخبرة : ☐ أقل من 5 سنوات ☐ 6-10سنوات
☐ من11-15 سنوات ☐ أكثر من 15سنة

عدد الدورات في الحاسب الآلي التي التحقت بها: ☐ لم ألتحق بأي دورة
☐ 1-3 دورات
☐ أكثر من ثلاث دورات

العمر : ☐ أقل من 25 ☐ 26- 45 سنة ☐ فوق 45 سنة

ضع (x) أمام العبارة التي تتفق مع رأيك

البعد الأول: واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية

1 - إدارة المعلومات في المديرية

	الوصف	نعم	لا
1	يوجد في كل مديرية مركز معلومات خاص بها		
2	العاملون في إدارة المعلومات تلقوا دورات تدريبية		
3	استخدام وسائل متطورة لنقل المعلومات داخل المديرية مع الميدان		
4	تأهيل موظفين في مجال صيانة الأجهزة والشبكات		

2 - تحصل مديرية التربية والتعليم على المعلومات من الميدان التربوي عن طريق

	الوصف	نعم	لا
5	تقارير المشرفين التربويين		
6	التقارير التي تعدها المدارس		
7	التبادل الإلكتروني بواسطة الإنترنت		
8	النشرات		
9	الاحصائيات الرسمية		
10	تقارير مديري المدارس		
11	الدراسات والبحوث التربوية		
12	قسم التخطيط		
13	وزارة التربية والتعليم العالي		

3 - تستخدم إدارة المعلومات لديكم الوسائل التالية لتوصيل المعلومات من وإلى متخذي القرار

	الوصف	نعم	لا
14	المكاتبات الورقية المرسلة بواسطة المراسلين أو البريد		
15	وسائل اتصال آلية (المكالمات الهاتفية، الفاكس)		
16	وسائل اتصال إلكتروني (شبكات اتصال البريد الإلكتروني)		

4 - يساعد جهاز الحاسب الآلي الموجود في مكتبك على القيام بأداء المهام التالية:

	الوصف	نعم	لا
17	إنجاز الأعمال الروتينية ككتابة التقارير وحفظ البيانات		
18	التواصل الإلكتروني بأقسام المعلومات في إدارتك لتزويدك بما تحتاجه من معلومات		

19	التواصل الإلكتروني مع الأقسام الأخرى في إدارتك لتبادل المعلومات		
20	التواصل الإلكتروني بمركز المعلومات بوزارة التربية والتعليم للحصول على المعلومات		

5 - الاستفادات من شبكة الإنترنت

	الوصف	نعم	لا
21	أنشأت لها موقعاً على الإنترنت متجدداً بالمعلومات يستفيد منها الجمهور (طلاب، معلمون...)		
22	تتواصل مديريتكم مع المديريات الأخرى عبر البريد الإلكتروني		
23	تتواصل المديرية مع وزارة التربية والتعليم عبر البريد الإلكتروني		
24	تطوير أدوات الحصول على البيانات باستخدام الإنترنت والبريد الإلكتروني		

6 - من أجل تحقيق أمن المعلومات قامت المديرية

	الوصف	نعم	لا
25	توفير برامج حماية لنظم المعلومات الحاسوبية لمنع أي اختراق غير قانوني		
26	حماية أجهزة الحاسوب الموجودة في الإدارة		

7 - الأجهزة والأدوات

	الوصف	نعم	لا
27	حوسبة جميع المكاتب في مديرية التربية والتعليم		
28	وجود فريق من المتخصصين في مجال (MIS) في المديرية		
29	بناء نظام معلوماتي متكامل في مديرية التربية والتعليم		
30	تدريب الموظفين في مديرية التربية والتعليم على جمع وحوسبة البيانات		
31	أجهزة الحاسوب في المديرية متصلة بشبكة الإنترنت		
32	استخدام برامج حاسوبية متطورة في حفظ ومعالجة ونقل المعلومات		
33	وجود قاعدة بيانات مركزية في الوزارة تؤخذ منها المعلومات آلياً		

البعد الثاني: تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم

1 - الدقة: (تتصف المعلومات التي توفرها أقسام المعلومات في إدارتك بالدقة من حيث أنها)

	الوصف	**بدرجة عالية جداً**	**بدرجة عالية**	**بدرجة متوسطة**	**بدرجة ضعيفة**	**بدرجة ضعيفة جداً**
34	صحيحة					
35	تخلو من المعلومات المكررة					
36	سليمة لغوياً					
37	تتناسب مع طبيعة الأنشطة والعمليات التي يمارسها الموظف					
38	موثقة					
39	تخلو من التناقض					

2 - الشمول: (تتصف المعلومات التي توفرها أقسام المعلومات في إدارتك بالشمول من حيث أنها)

	الوصف	**بدرجة عالية جداً**	**بدرجة عالية**	**بدرجة متوسطة**	**بدرجة ضعيفة**	**بدرجة ضعيفة جداً**
40	كافية					
41	موجزة					
42	تلبي احتياجات جميع الموظفين في قسمك					
43	ممثلة برسوم وأشكال بيانية تساهم في إنجاز الوظائف الإدارية					

3 - **المرونة: (تتصف المعلومات التي توفرها أقسام المعلومات في المديرية بالمرونة من حيث أنها)**

	الوصف	بدرجة عالية جداً	بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة ضعيفة	بدرجة ضعيفة جداً
44	ذات قابلية لإضافة بيانات جديدة وحذف البيانات غير المطلوبة					
45	يتم تحديثها باستمرار					
46	يسمح نظام المعلومات للموظفين إبداء آرائهم في العمل					
47	هناك تعاون وتنسيق بين الأقسام المختلفة في تبادل المعلومات					

4 - التوقيت المناسب

	الوصف	بدرجة عالية جداً	بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة ضعيفة	بدرجة ضعيفة جداً
48	تصل بالسرعة المطلوبة في الوقت المناسب لإنجاز الوظائف الإدارية					
49	غياب أحد الموظفين لا يعيق وصولها في الوقت المناسب					
50	سرعة وصول المعلومات لا يكون على حساب دقتها وصحتها					
51	يمكن الحصول على المعلومات مباشرة من الميدان دون اللجوء إلى المركز (الوزارة)					
52	زمن الاستجابة للمعلومات المستفسر عنها من نظام المعلومات قصير جداً					
53	يمكن توفيرها بسرعة في الظروف الطارئة					

5 - وضوح المعلومات

	الوصف	بدرجة عالية جداً	بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة ضعيفة	بدرجة ضعيفة جداً
54	تمتاز طريقة الحصول على المعلومات التي يقدمها النظام بالوضوح					
55	يعمل نظام المعلومات على تسهيل تبادل المعلومات بين مركز الوزارة والمديريات					
56	توفر معلومات واضحة عن الأدوار الوظيفية للعاملين (معلمين، مديرين، موظفين)					
57	يقدم نظام المعلومات معلومات حول التنفيذ الجيد للعمل من خلال الإجراءات والقواعد والقوانين					

*أكتب /ي ثلاث مقترحات تراها مناسبة لتطوير واقع نظم المعلومات التربوية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية؟

....

....

....

البعد الثالث: عند اتخاذ القرارات يراعي مدير التربية والتعليم الأمور التالية

	الوصف	**بدرجة عالية جداً**	**بدرجة عالية**	**بدرجة متوسطة**	**بدرجة ضعيفة**	**بدرجة ضعيفة جدا**
1	التعرف على المشكلة					
2	وضع معايير ملائمة لحل المشكلة					
3	القدرة على جمع المعلومات المتعلقة بالمشكلة					
4	القدرة على تحليل المعلومات					
5	توقع كيفية تأثر إدراك المشكلة بالقيم الشخصية					
6	القدرة على اختيار البديل المناسب					
7	القدرة على التمييز بين الحقيقة والرأي الشخصي عند اتخاذ القرار					
8	توقع النتائج المترتبة على القرارات					
9	استخدام الإجراءات المناسبة لاتخاذ القرار الجماعي					
10	القدرة على التمييز بين القرارات الرئيسية والثانوية					
11	إشراك الإداريين في عملية اتخاذ القرار					
12	استخدام أساليب تحليل النظم في اتخاذ القرارات					
13	القدرة على تبليغ القرار إلى المعنيين بتنفيذه					
14	القدرة على تحديد الوقت المناسب لاتخاذ القرار					
15	متابعة تنفيذ القرار المتخذ					
16	القدرة على التعامل مع صور التعارض في اتخاذ القرار					

					تحديد مدى تأثر القرار بطريقة اتخاذه	17
					تحديد مدى فاعلية القرار المتخذ	18
					القدرة على التأثير على أبعاد المواقف السلبية	19
					القدرة على كسب تأييد المنفذين للقرار	20
					القدرة على كسب تأييد المتأثرين بالقرار	21

ملحق رقم (4)
الاستبانة بصورتها النهائية

استبانة

جامعة النجاح الوطنية
كلية الدراسات العليا
قسم الإدارة التربوية

السيد\ السيدة.. المحترم

تحية طيبة وبعد..

تقوم الطالبة بإجراء دراسة بعنوان: **"واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار في مديرات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر العاملين فيها"**، وذلك كمتطلب للحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية من جامعة النجاح الوطنية.

يرجى قراءة فقرات الاستبانة واختيار الإجابة التي تعكس الواقع فعلياً، علماً بأن الإجابات الواردة ستعامل بسرية تامة وسوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

والله الموفق

الطالبة

مريم جميل مياله

معلومات أولية

الوظيفة: ☐ رئيس قسم في المديرية ☐ موظف إداري

الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

المؤهل العلمي: ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير فأعلى

سنوات الخبرة : ☐ أقل من 5 سنوات ☐ 6-10سنوات
☐ من11-15 سنوات ☐ أكثر من 15سنة

عدد الدورات في الحاسب الآلي التي التحقت بها: ☐ لم ألتحق بأي دورة
☐ 1-3 دورات
☐ أكثر من ثلاث دورات

العمر : ☐ أقل من 25 ☐ 26- 45 سنة ☐ فوق 45 سنة

ضع (x) أمام العبارة التي تتفق مع رأيك

البعد الأول: واقع أقسام المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية

1 - إدارة المعلومات في المديرية

	الوصف	نعم	لا
1	يوجد في كل مديرية مركز معلومات خاص بها		
2	العاملون في إدارة المعلومات تلقوا دورات تدريبية		
3	استخدام وسائل متطورة لنقل المعلومات داخل المديرية مع الميدان		
4	تأهيل موظفين في مجال صيانة الأجهزة والشبكات		

2 - تحصل مديرية التربية والتعليم على المعلومات من الميدان التربوي عن طريق

	الوصف	نعم	لا
5	تقارير المشرفين التربويين		
6	التقارير التي تعدها المدارس		
7	التبادل الإلكتروني بواسطة الإنترنت		
8	النشرات		
9	الاحصائيات الرسمية		
10	تقارير مديري المدارس		
11	الدراسات والبحوث التربوية		
12	قسم التخطيط		
13	وزارة التربية والتعليم العالي		

3 - تستخدم إدارة المعلومات لديكم الوسائل التالية لتوصيل المعلومات من وإلى متخذي القرار

	الوصف	نعم	لا
14	المكاتبات الورقية المرسلة بواسطة المراسلين أو البريد		
15	وسائل اتصال آلية (المكالمات الهاتفية، الفاكس)		
16	وسائل اتصال إلكتروني (شبكات اتصال البريد الإلكتروني)		

4 - يساعد جهاز الحاسب الآلي الموجود في مكتبك على القيام بأداء المهام التالية:

	الوصف	نعم	لا
17	إنجاز الأعمال الروتينية ككتابة التقارير وحفظ البيانات		
18	التواصل الإلكتروني بأقسام المعلومات في إدارتك لتزويدك بما تحتاجه من معلومات		

19	التواصل الإلكتروني مع الأقسام الأخرى في إدارتك لتبادل المعلومات		
20	التواصل الإلكتروني بمركز المعلومات بوزارة التربية والتعليم للحصول على المعلومات		

5 - الاستفادات من شبكة الإنترنت

	الوصف	نعم	لا
21	أنشأت لها موقعاً على الإنترنت متجدداً بالمعلومات يستفيد منها الجمهور (طلاب، معلمون...)		
22	تتواصل مديريتكم مع المديريات الأخرى عبر البريد الإلكتروني		
23	تتواصل المديرية مع وزارة التربية والتعليم عبر البريد الإلكتروني		
24	تطوير أدوات الحصول على البيانات باستخدام الإنترنت والبريد الإلكتروني		

6 - من أجل تحقيق أمن المعلومات قامت المديرية

	الوصف	نعم	لا
25	توفير برامج حماية لنظم المعلومات الحاسوبية لمنع أي اختراق غير قانوني		
26	حماية أجهزة الحاسوب الموجودة في الإدارة		

7 - الأجهزة والأدوات

	الوصف	نعم	لا
27	حوسبة جميع المكاتب في مديرية التربية والتعليم		
28	وجود فريق من المتخصصين في مجال (MIS) في المديرية		
29	بناء نظام معلوماتي متكامل في مديرية التربية والتعليم		
30	تدريب الموظفين في مديرية التربية والتعليم على جمع وحوسبة البيانات		
31	أجهزة الحاسوب في المديرية متصلة بشبكة الإنترنت		
32	استخدام برامج حاسوبية متطورة في حفظ ومعالجة ونقل المعلومات		
33	وجود قاعدة بيانات مركزية في الوزارة تؤخذ منها المعلومات آلياً		

البعد الثاني: تقييم المعلومات التي تقدمها أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم

1 - الدقة: (تتصف المعلومات التي توفرها أقسام المعلومات في إدارتك بالدقة من حيث أنها)

	الوصف	**بدرجة عالية جداً**	**بدرجة عالية**	**بدرجة متوسطة**	**بدرجة ضعيفة**	**بدرجة ضعيفة جداً**
34	تلبي احتياجات جميع الموظفين في قسمك					
35	تخلو من المعلومات المكررة					
36	توفر معلومات واضحة عن الأدوار الوظيفية للعاملين(معلمين، مديرين، موظفين.					
37	يعمل نظام المعلومات على تسهيل تبادل المعلومات بين مركز الوزارة والمديريات					
38	موثقة					
39	تخلو من التناقض					

2 - الشمول: (تتصف المعلومات التي توفرها أقسام المعلومات في إدارتك بالشمول من حيث أنها)

	الوصف	**بدرجة عالية جداً**	**بدرجة عالية**	**بدرجة متوسطة**	**بدرجة ضعيفة**	**بدرجة ضعيفة جداً**
40	كافية					
41	موجزة					
42	يتم تحديثها باستمرار					

3 - **المرونة: (تتصف المعلومات التي توفرها أقسام المعلومات في المديرية بالمرونة من حيث أنها)**

	الوصف	**بدرجة عالية جداً**	**بدرجة عالية**	**بدرجة متوسطة**	**بدرجة ضعيفة**	**بدرجة ضعيفة جداً**
43	ذات قابلية لإضافة بيانات جديدة وحذف البيانات غير المطلوبة					
44	غياب أحد الموظفين لا يعيق وصولها في الوقت المناسب					
45	يسمح نظام المعلومات للموظفين إبداء آرائهم في العمل					
46	هناك تعاون وتنسيق بين الأقسام المختلفة في تبادل المعلومات					
47	ممثلة برسوم وأشكال بيانية تساهم في إنجاز الوظائف الإدارية					

4 - التوقيت المناسب

	الوصف	**بدرجة عالية جداً**	**بدرجة عالية**	**بدرجة متوسطة**	**بدرجة ضعيفة**	**بدرجة ضعيفة جداً**
48	تصل بالسرعة المطلوبة في الوقت المناسب لإنجاز الوظائف الإدارية					
49	سرعة وصول المعلومات لا يكون على حساب دقتها وصحتها					
50	يمكن الحصول على المعلومات مباشرة من الميدان دون اللجوء إلى المركز (الوزارة)					

51	زمن الاستجابة للمعلومات المستفسر عنها من نظام المعلومات قصير جداً					
52	يمكن توفيرها بسرعة في الظروف الطارئة					

5 - وضوح المعلومات

	الوصف	**بدرجة عالية جداً**	**بدرجة عالية**	**بدرجة متوسطة**	**بدرجة ضعيفة**	**بدرجة ضعيفة جداً**
53	صحيحة	صحيحة	صحيحة	صحيحة	صحيحة	صحيحة
54	تمتاز طريقة الحصول على المعلومات التي يقدمها النظام بالوضوح					
55	سليمة لغويا					
56	تتناسب مع طبيعة الأنشطة والعمليات التي يمارسها الموظف					
57	يقدم نظام المعلومات معلومات حول التنفيذ الجيد للعمل من خلال الإجراءات والقواعد والقوانين					

*أكتب /ي ثلاث مقترحات تراها مناسبة لتطوير واقع نظم المعلومات التربوية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية؟

....

....

....

البعد الثالث: عند اتخاذ القرارات يراعي مدير التربية والتعليم الأمور التالية

	الوصف	**بدرجة عالية جداً**	**بدرجة عالية**	**بدرجة متوسطة**	**بدرجة ضعيفة**	**بدرجة ضعيفة جدا**
1	التعرف على المشكلة					
2	وضع معايير ملائمة لحل المشكلة					
3	القدرة على جمع المعلومات المتعلقة بالمشكلة					
4	القدرة على تحليل المعلومات					
5	توقع كيفية تأثر إدراك المشكلة بالقيم الشخصية					
6	القدرة على اختيار البديل المناسب					
7	القدرة على التمييز بين الحقيقة والرأي الشخصي عند اتخاذ القرار					
8	توقع النتائج المترتبة على القرارات					
9	استخدام الإجراءات المناسبة لاتخاذ القرار الجماعي					
10	القدرة على التمييز بين القرارات الرئيسية والثانوية					
11	إشراك الإداريين في عملية اتخاذ القرار					

12	استخدام أساليب تحليل النظم في اتخاذ القرارات					
13	القدرة على تبليغ القرار إلى المعنيين بتنفيذه					
14	القدرة على تحديد الوقت المناسب لاتخاذ القرار					
15	متابعة تنفيذ القرار المتخذ					
16	القدرة على التعامل مع صور التعارض في اتخاذ القرار					
17	تحديد مدى تأثر القرار بطريقة اتخاذه					
18	تحديد مدى فاعلية القرار المتخذ					
19	القدرة على التأثير على أبعاد المواقف السلبية					
20	القدرة على كسب تأييد المنفذين للقرار					
21	القدرة على كسب تأييد المتأثرين بالقرار					

An-Najah National University
Faculty of Graduate Studies

Reality of Using Management Information Systems and its Relation on Decision –Making Process at Directorates of Education Northern Waste Bank Governorates from the Perspective of their Employees

Prepared By
Maryam Jameel Mohammad Mayaleh

Supervisor
Prof. Abed Assaf
Co- Supervisor
Dr. Majeed Mansour

This Thesis is Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master in Educational Administration, Faculty of Graduate Studies, An- Najah National University, Nablus, Palestine.

2013

Reality of Using Management Information Systems and its Relation on Decision –Making Process at Directorates of Education Northern Waste Bank Governorates from the Perspective of their Employees

Prepared By
Maryam Jameel Mayaleh
Supervised By
Prof. Abed Assaf
Co-Supervisor
Dr. Majeed Mansour

Abstract

This study aims at identifying **the use of administrative information systems at the educational directorates and its relation with decision-making process according to the employees at the educational directorates in West Bank Governorates**. Also , it aims at identifying several study variables like (Career, Gender, academic qualification, years of experience, training sessions and age).

For achieving the study purpose , a questionnaire consists of (79) items has been developed , distributed among (263) of the study sample , gathered ,codified, entered the computer and statistically processed by using the Statistical Package of the Social Science .

The results show that there is a very high agreement about the first domain which is the administrative information departments in the directorates , medium agreement about the second and third domains which are the evaluation of the information given by the departments and the considerations adopted by the manager of the educational directorate in the decision – making process " .Moreover , they show that there are significant statistical differences at ($\alpha = 0.05$) about the administrative information departments in the directorates in the first and second domains due to the variable of career for the level of employee . On the other hand ,

there are significant statistical differences at ($\alpha = 0.05$) about the administrative information departments in the directorates in the second domain due to the variables of (gender, academic qualification and age) for females, Diploma and age group of less than 5 years . Moreover, significant statistical differences at the same level was found on the third domain due to the variable of years of experience and for the level of less than five years. Finally, there are no significant statistical differences due to the variable of training sessions.

According to study results, several suggestions have been recommended including building entire information system in all directorates, continuous updating for the exchangeable information , enhancing the electronic connections in order to save time and efforts in addition to meet the needs of the employees and share them in modern decision – making .